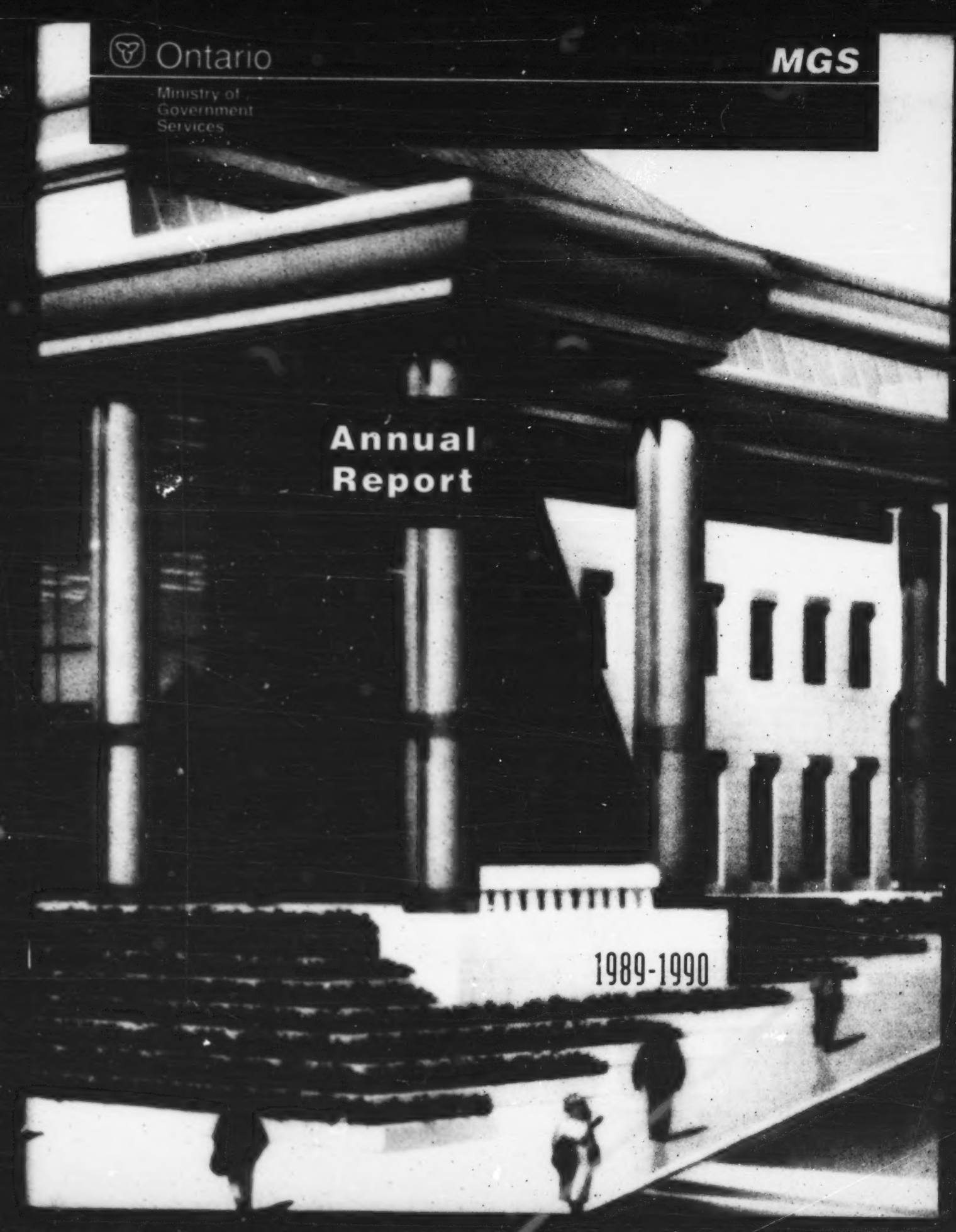
Ontario

Ministry of Government Services

MGS



Annual Report

1989-1990

91-06802/

Additional copies of this and other Ontario Government publications are available from:
Publications Ontario, 880 Bay St., Toronto for personal shopping. Out-of-town customers write to Publications Ontario, 5th Floor, 880 Bay St., Toronto M7A 1N8. Telephone (416) 326-5300 or toll-free in Ontario 1-800-668-9938. Hearing impaired call: (416) 965-5130 or toll-free in Ontario 1-800-268-7095. MasterCard and Visa accepted. Cheques and money orders payable to the Treasurer of Ontario. Prepayment required.

ISSN 0317-6827

Printed by the Queen's Printer for Ontario
© Queen's Printer for Ontario, 1990

Cover illustration: Thunder Bay Office Complex. Detail of artist's rendering by Kim Taylor.

This report is printed on 100% recycled paper.

Table of Contents

Minister's Message II

Deputy Minister's Message III

Ministry of Government Services

Mission Statement IV

Net Expenditures by Organization Chart ... V

Organizational Chart VI

Communications Services Branch 1

Computer and Telecommunication Services Division

Highlights 3

Introduction 4

Computer Services 4

Telecommunication Services 4

Value Added Services 5

Finance and Administrative Services Division

Highlights 7

Introduction 8

Policy and Planning Secretariat 8

Human Resources Services Branch 8

Finance and Office Services Branch 9

Systems Branch 9

Audit Branch 9

Management Controls 10

Realty Group

Highlights 11

Introduction 12

Land Management and Development Division 12

Land Management Branch 12

Land Development Branch 13

Land Marketing Branch 14

Program Development and Management Division 14

Client Services Branch 14

Portfolio Management Branch 14

Corporate Management and Mortgage Branch 15

Property Management Division 15

Central Operations Branch 16

Leasing Services Branch 16

Design and Construction Division 17

Project Management Branch 17

Design Services Branch 17

Contract Management Branch 17

Northern Ontario Relocation Program

Highlights 19

Introduction 20

Sustainable Development 20

Information Technology 21

Quality Work Environment 21

Supply and Services Division

Highlights 23

Introduction 24

Purchasing Services Branch 24

Information Services Branch 24

General Services Branch 25

Human Resource Information Services Branch 26

Employee Health and Safety Services Branch 26

Employee Pensions and Benefits Administration Branch 26

Minister's Message

To His Honour, The Lieutenant Governor of Ontario

May it please Your Honour,

I am pleased to transmit the annual report of the Ministry of Government Services for the fiscal year ending March 31, 1990.

While I was not minister during the fiscal year covered in this report, I look forward to my new role at Government Services and to working with this team in striving to achieve the government's goals.

Respectfully submitted,

Frances Lankin
Minister

Deputy Minister's Message

To The Honourable Frances Lankin,
Minister of Government Services

Madam:

I have the honour of submitting for your approval, the 1989/90 annual report of the Ministry of Government Services.

The report provides numerous examples of how the ministry continues to respond to the challenge of improving customer service. The varied nature of these examples illustrates the creativity and foresight ministry staff routinely bring to bear on their duties as public servants.

The effectiveness of these efforts can only be judged by the extent to which they assist the government in achieving its objectives. This report demonstrates the importance the ministry places on serving the needs of the public, client ministries and agencies.

The ministry's environmental protection program for the Ontario government is an excellent example of its fast response to emerging issues. The program serves as a model of workplace environmental protection for the public and private sectors.

Another is the Barrier Free Access Program which will improve access for persons with disabilities to over 1,300 buildings across the province. The work is well under way.

These are just two of the many initiatives, programs and policies detailed in this report. None of these accomplishments would be possible without the skill and dedication of the people of MGS, whose efforts I salute.

Respectfully submitted,

Dennis P. Caplice

Dennis P. Caplice
Deputy Minister

MINISTRY OF GOVERNMENT SERVICES
Mission Statement

The mission of the Ministry of Government Services is to contribute to the delivery of government programs through leadership in the optimal use of land, buildings, technology and services.

The ministry has developed several strategic directions to support the government's priorities and programs. These strategic directions are ways MGS can support the mission and contribute to the achievement of the government's goals. They are:

- To support the achievement of the government's environmental objectives.
- To provide healthy and safe work settings which integrate people, space and technology for optimal productivity.
- To pursue efficient program delivery by examining alternate delivery mechanisms.
- To support sustainable development and economic expansion throughout the province.
- To ensure that new information technology is adapted to the needs of clients in a responsive and flexible manner.
- To strive for a workplace where employees are properly trained, have the right tools to carry out their jobs effectively and are recognized for their performance.
- To strengthen the customer service orientation of MGS.

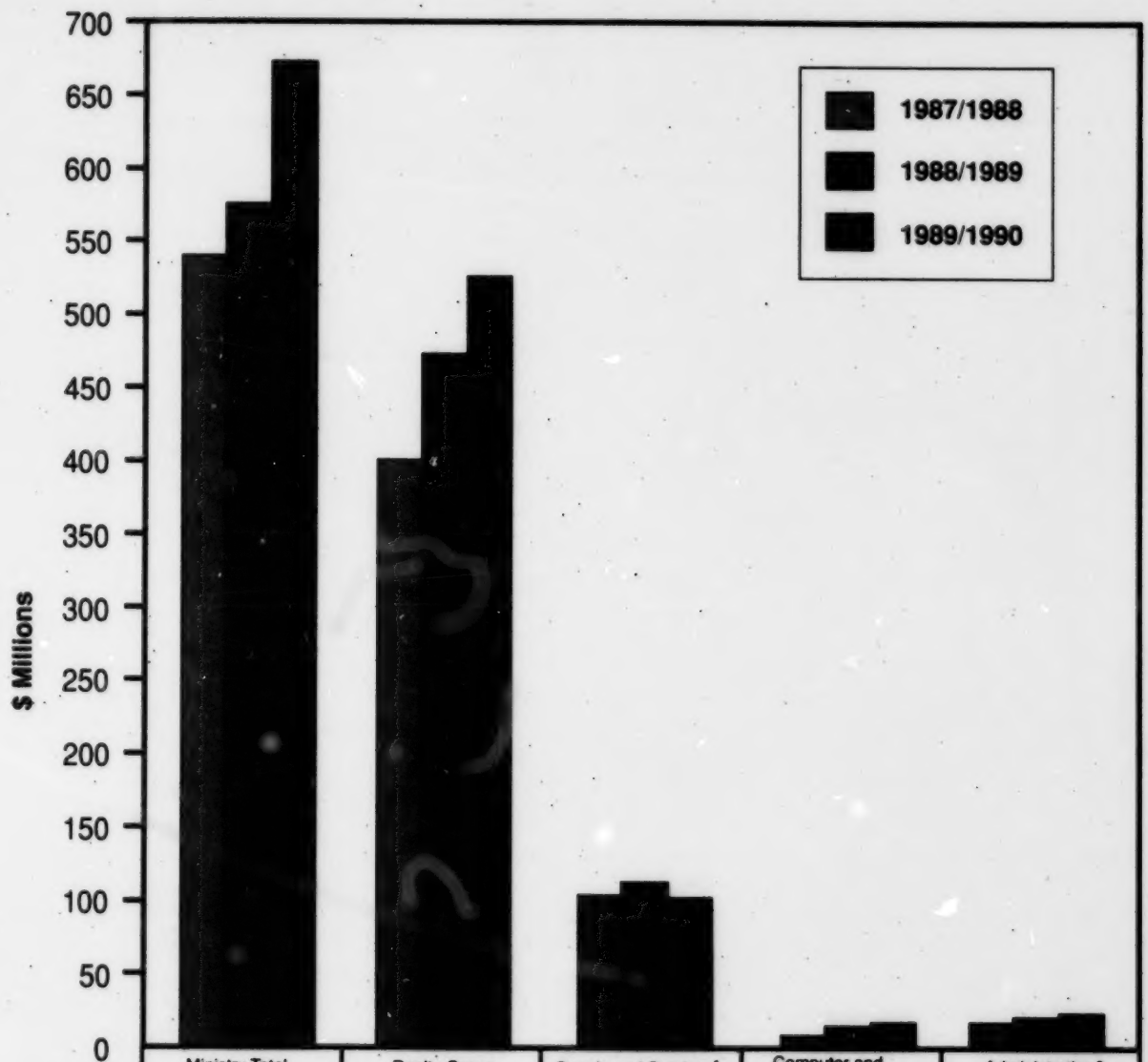
Over the past year, the ministry placed renewed emphasis on the importance of customer service. A number of initiatives were undertaken in the 1989/90 fiscal year to strengthen our customer service orientation.

Surveys in the ministry, focus groups, strategic planning groups and question and answer sessions were part of an examination and evaluation process that looked at this issue. From that process, MGS developed a statement of values which reflected the importance of people and their approach to each other and their clients in effecting quality customer service:

"PRIDE IN SERVICE, VALUE IN PEOPLE"

The values statement and a set of supporting principles will be finalized and integrated into the ministry's business objectives.

Net Expenditures by Organization



Fiscal Year	Ministry Total		Realty Group		Supply and Services[1]		Computer and Telecom. Services[2]		Administration[3]	
	Net Expenditure	Number of Employees	Expenditure	% of ministry total	Expenditure	% of ministry total	Expenditure	% of ministry total	Expenditure	% of ministry total
1987/1988	542.2	3125	404.7	75	105.7	20	13.6	2	18.2	3
1988/1989	620.2	3011	470.9	76	111.9	18	17.0	3	20.4	3
1989/1990	668.1	3006	524.7	78	103.5	16	17.8	3	22.1	3

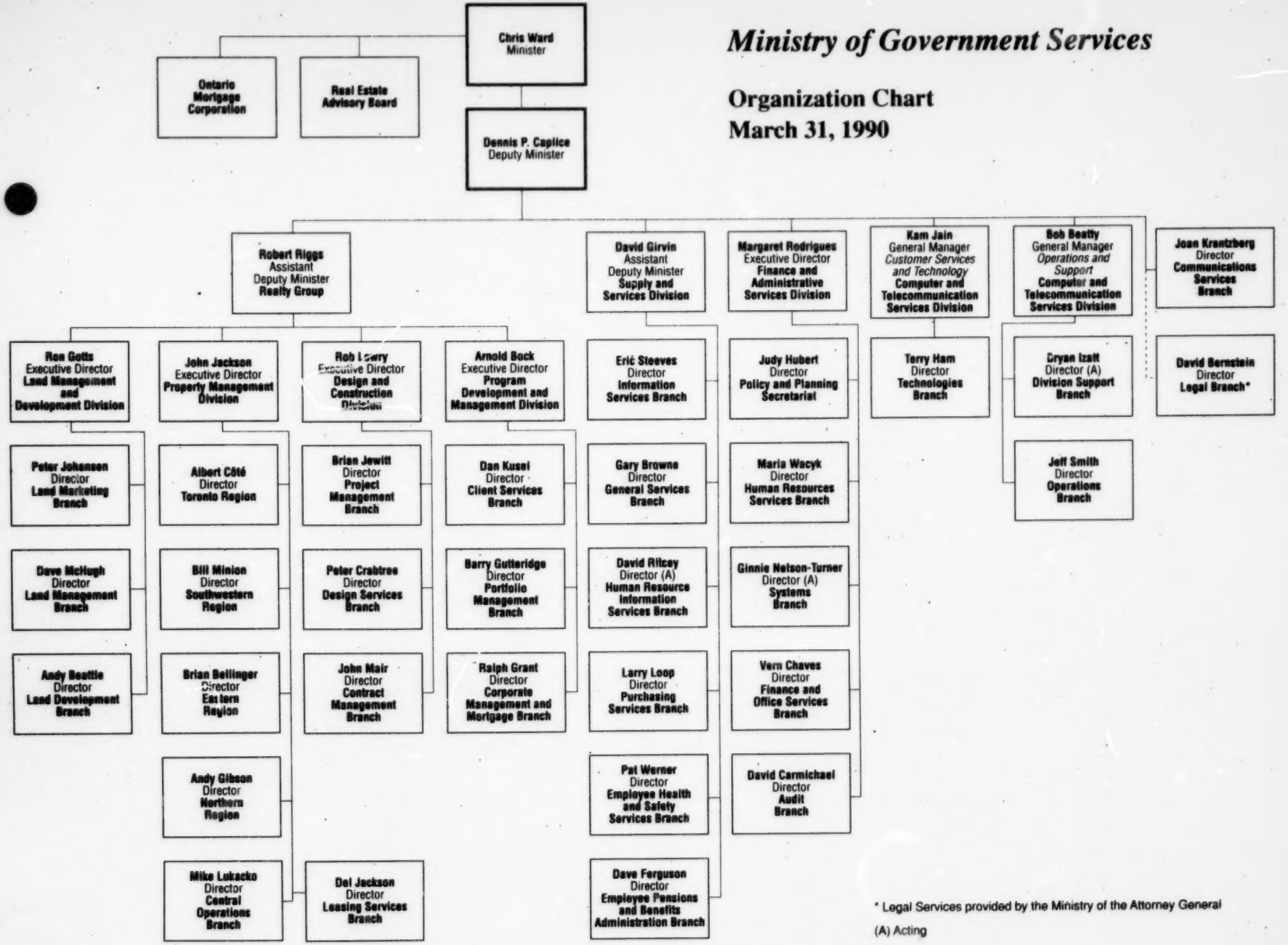
[1] Reduction in Supply and Services expenditures is due to transfer of Employees' Pension Funds to the Pension Board.

[2] A number of programs operate in a charge-back mode, e.g. Computer and Telecommunication Services Division has gross expenditures in excess of $103 million.

[3] Includes Communications Services Branch and Legal Branch.

Ministry of Government Services

Organization Chart
March 31, 1990



* Legal Services provided by the Ministry of the Attorney General

(A) Acting

Communications Services Branch

The mission of the Communications Services Branch is to ensure that the goals and objectives of MGS are met through effective, innovative and timely communications programs.

The branch prepares the strategic communications plan for the ministry and supporting communications plans for each division. Branch coordinators and their teams offer communications advice and planning, customer service support, media liaison, special events planning, photographic and graphic arts services, writing services and audio-visual presentations.

The branch works in partnership with clients in MGS and other ministries to contribute to achieving the government's social and economic priorities.

In fiscal 1989/90, the Government of Ontario Art Collection required on-going conservation treatment, maintenance and inventory. Special international exhibitions of contemporary Canadian art were organized in conjunction with the Ministry of Industry, Trade and Technology and the Ministry of Culture and Communications.

The branch received 123 suggestions in the Employee Suggestion Program and presented $825 in cash awards, as well as gifts, to 35 employees whose suggestions resulted in ministry savings or improved efficiency in the workplace. The branch helped launch the ministry's new Employee Recognition Program and organized a dinner for award recipients.

The branch organized a Quarter-Century Club dinner to honour 19 ministry employees with 25 years in the Ontario Public Service.

The branch produced *Spectrum*, a quarterly newsletter for MGS, and *in touch*, a weekly newsletter of MGS issues and events.

The Media Studio, located in the Legislative building, continued to provide press conference services for MPPs.

Computer and Telecommunication Services Division

1989-90 Highlights

- *Increased customer use of computer processing services and cost-containment plans resulted in overall rate reductions of 10 per cent; CTS offered a 20 per cent reduction in data network service charges.*
- *Conversion of the Ontario Communications Network from analogue to digital technology continued, with improvements in the south-western part of the province. A telecommunications study for the North was completed.*
- *In response to increased use of Digital Equipment Corporation (DEC) technology in the provincial government, CTS introduced a "facilities managed" service for processing sites with DEC equipment.*
- *CTS acquired and installed voice switch systems throughout the province on behalf of the Ministry of Correctional Services.*
- *CTS published a five-year telecommunication strategic plan which identified the need for an expanded, enhanced voice and data network at reduced cost for client ministries.*

Introduction

The Computer and Telecommunication Services (CTS) Division enables the effective delivery of Ontario government programs and services through the supply of information technology.

CTS operates as a cost-recoverable centre, with approximately 90 per cent of its $100 million-plus budget recovered from its 28 client ministries and agencies. CTS offers three main business services to its clients: Computer Services, Telecommunication Services and Value Added Services.

CTS supports a large variety of programs, from managing computing facilities to providing a sophisticated data and voice network across the province. CTS provides office automation systems, telephone switch acquisition services, information technology training and facilities management services for IBM and DEC technology.

CTS helps its clients understand and use information technology to deliver ministry programs, such as driver licensing, OHIP processing and courts scheduling. Customer service is the driving force behind CTS,which must compete with private sector organizations to provide flexible, cost-effective, quality services tailored to customer needs.

Computer Services

Computer Services include the processing and storage of data used in the delivery of government programs.

Two large computer centres — the Toronto Production Centre and the Toronto Development Centre — provide shared mainframe processing, information storage and printing. CTS selects and maintains software for these computers and runs specialized software for its clients in such areas as financial management, database management and office automation. The Income Maintenance System of the Ministry of Community and Social Services, and the Integrated Payroll, Personnel and Employee Benefits System of the Ministry of Government Services are examples of major government programs processed on these facilities.

CTS also provides "facilities managed" computer processing on behalf of its customers, including the Kingston Regional Computer Centre for the Ministry of Health, a dedicated service for Ministry of Correctional Services and DEC-based services for the ministries of Health, Government Services and Tourism and Recreation.

A corporate licensing software fee ceiling for use of Management Science of America (MSA) application software was reached. This will result in savings to the Ontario government with future purchases of this software.

In response to a growing client need for technical expertise and planning, CTS established the Customer Technical Support unit to provide timely and effective information technology support for its customers.

Because of cost containment by CTS and increased customer use of computer processing services, CTS announced overall rate reductions of 10 per cent.

Telecommunication Services

Telecommunication services include an extensive communications network to transmit voice, data, text, image and video, as well as mobile and static radio services.

CTS manages the Ontario Communications Network (OCN), a low-cost, long distance telephone service and data communications network that links Ontario government offices across the province. This network links over 65,000 telephones and 17,000 computer terminals throughout Ontario.

To satisfy client needs, CTS uses various carrier-provided services and technologies on the OCN. Voice is a mandatory service, with most voice circuits leased by CTS and most telephone equipment owned or leased by CTS on behalf of client ministries. Data is an optional service provided to ministries on a cost-recovery basis.

CTS created a five-year telecommunications plan to outline strategic direction for the network. As part of this overview, Digital Equipment Corporation (DEC) became another major player in the government's computing and networking plans. CTS developed a strategy to acquire and manage a fully-functioning electronic IBM/DEC gateway so its clients could "communicate" and exchange information between the two systems.

In 1989/90, CTS began making improvements in the OCN serving the southwestern part of Ontario by converting from analogue to digital technology. This resulted in improved performance of the OCN and lower costs to the government. During the fiscal year, CTS also completed a telecommunications study to better identify customer requirements in the North. This will allow CTS to better satisfy existing northern ministry customer needs, and provides effective support to the program delivery of ministries relocating to the North under the auspices of the Northern Ontario Relocation Program. CTS plans to tender these requirements in 1990/91.

CTS expanded its data network through the installation of new data nodes at several major concentration points throughout Ontario. At the same time, CTS upgraded the current remote sites to state-of-the-art facilities. The upgrade and extension meant a significant increase in the geographic area served. This resulted in lower customer costs, performance improvements, and enhanced contingency and network backup capabilities.

A new data network offering was introduced for DEC and other non-IBM customers to help ministries obtain digital performance at a more cost-effective rate over public offerings.

Voice switch systems (including Private Branch Exchanges, or PBXs) were installed ministry-wide and province-wide to support 12,000 communication lines. CTS also acquired and installed voice switch systems throughout the province for the Ministry of Correctional Services.

Enhanced network access facilities were established for voice and data across the province, specifically in the southwest (Guelph, Milton, Kitchener, St. Catharines, Windsor) and the North (Midland, Huntsville, Kapuskasing, Timmins, Dryden).

An ongoing study of fibre optics concluded that major performance improvements and cost reductions (established at $500 million over 20 years) could be made. This study was reviewed with Management Board and key ministries and is expected to result in a Request for Information (RFI) to the carriers in 1990/91.

A Ministry of Transportation planning group was established to convert the Vehicle Registration System network to the OCN.

The Queen's Park Telecommunication System project was in the final negotiation stages. The project will upgrade existing Centrex I and Centrex III telephone services to 18,000 government users in the Queen's Park area and result in improved service and cost reductions.

CTS began a study to investigate Electronic Data Interchange (EDI) and public access services. EDI can increase effectiveness in the exchange of information, both inside and outside the government, and will help reduce paper waste. Electronic public access to government information will be developed in partnership with client ministries.

CTS was able to offer a 20 per cent reduction in data network service charges, effective April 1990.

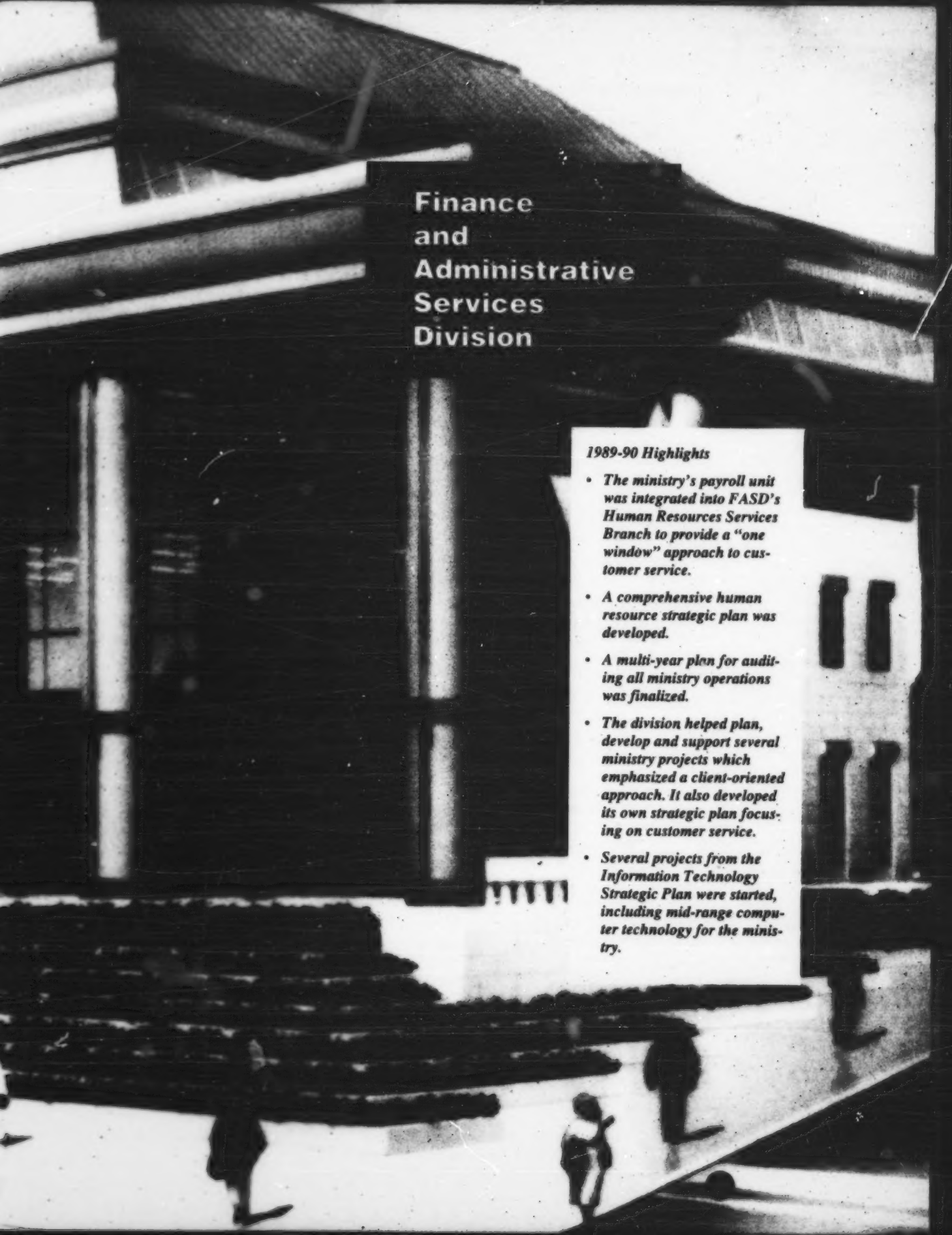
Value Added Services

CTS provides consulting services to clients in a variety of areas, such as information technology training, contingency planning and computer facilities management. The division's specialized technology reference library is available to clients. The Advanced Technology Centre is a display and demonstration facility where information technology vendors can introduce new products and services to government staff.

CTS delivered training sessions to approximately 5,000 participants over the past year.

In its third year of operations, the Advanced Technology Centre has hosted more than 542 vendor presentations.

CTS positioned itself to provide formal "value-added" contingency planning and disaster recovery services to its customers. These new services reflect the Ontario government's increasing reliance on information technology.



Finance and Administrative Services Division

1989-90 Highlights

- *The ministry's payroll unit was integrated into FASD's Human Resources Services Branch to provide a "one window" approach to customer service.*
- *A comprehensive human resource strategic plan was developed.*
- *A multi-year plan for auditing all ministry operations was finalized.*
- *The division helped plan, develop and support several ministry projects which emphasized a client-oriented approach. It also developed its own strategic plan focusing on customer service.*
- *Several projects from the Information Technology Strategic Plan were started, including mid-range computer technology for the ministry.*

Introduction

The Finance and Administrative Services Division (FASD) provides MGS with support services and policy direction in human resources, policy and planning, finance, internal audit, information technology, employment equity, French language services and freedom of information.

The division provides financial and administrative support to the Office of the Lieutenant Governor, the Ontario Women's Directorate, the Office for Disabled Persons and the Office for Senior Citizens' Affairs.

The division's Policy and Planning Secretariat develops and co-ordinates the ministry's corporate strategic plan. It also developed a strategic plan for the division, with a focus on customer service, reflecting the division's objective to support client-oriented programs within the ministry.

By establishing communications links with their counterparts in other ministries, secretariat staff helped MGS play a more effective role in policy development and interministerial consultation, strengthening the ministry's ability to support government priorities.

FASD supports and fosters programs with a customer-service approach. Initiatives in areas such as human resources, employment equity, information technology, financial support and auditing methods were directed towards serving clients more efficiently.

Policy and Planning Secretariat

The Policy and Planning Secretariat helps senior management identify trends and events which may significantly affect ministry operations. Staff, working with program managers, define issues, analyse options, consult with those affected by policies and guide cabinet submissions through the government approval process.

The secretariat co-ordinates and administers the Freedom of Information and Protection of Privacy Act within MGS. Staff track and respond to public requests, ensure adherence to legislative requirements, develop and monitor internal procedures and consult with other institutions in municipal, regional and federal jurisdictions.

The secretariat's French Language Service Co-ordinator ensures that French language services in the ministry conform to the French Language Services Act.

Staff prepare responses to Order Paper Questions asked in the Legislature and respond to requests made to the Ombudsman. They analyse and review ministry programs through the Activity Review process.

The secretariat co-ordinates the ministry's strategic planning process. It published *Outlook*, an environmental scan paper, and the *MGS Strategic Directions* document. During the fiscal year, it helped FASD develop its own strategic plan which focused on customer service.

The *MGS Policies and Procedures Manual* was re-issued.

Human Resources Services Branch

The Human Resources Services Branch provides line managers with a full range of human resource services that contribute to a quality working environment and respond to ministry business needs.

The **Human Resources Operation Section** provides services in organization design, recruitment, pay administration, employee relations, special employment (such as employee exchange programs with Quebec, youth employment initiatives and summer student programs), payroll and personnel records, benefits and policy development.

The Branch is committed to a "one window" approach to customer service. To support this policy, the ministry's Payroll Unit was integrated into this section from the Finance and Office Services Branch. The move improved efficiency in employee payroll and records management and positioned the branch for new technology.

The branch established and staffed two pilot project "service delivery models" in ministry program areas. These approaches enable staff to provide dedicated, day-to-day human resources consulting services by working with clients on-site.

A review identified ministry staffing policies and practices in relation to the Strategies for Renewal and Employment Equity goals. The

branch assisted managers in several organizational reviews within MGS, including job evaluations, recruitment initiatives and organizational design. Staff conducted recruitment and staff-relations training seminars across the province.

The **Organization Development Section** co-ordinates human resource planning, training and development. During the year, the section established a mentoring program; developed a human resources strategic plan for the ministry; created a computerized "Training Tracking System" to record training taken by ministry staff; published a training and development calendar; and delivered management development training programs to more than 1,200 staff.

The **Health and Safety Unit** provides advice, guidance and training on health and safety legislation that affects MGS and its role as an employer. Staff delivered Workplace Hazardous Materials Information System (WHMIS) training to 1,100 employees, and negotiated an agreement with the Ontario Public Service Employees Union (OPSEU) to train Joint Health and Safety Committees.

The **Employment Equity Section** plans and co-ordinates activities which support the government's objectives for women, visible minorities, Native peoples, francophones and persons with disabilities.

Staff assisted in the planning of an interministerial career development centre pilot project. They worked with Realty Group's Property Management Division, developing plans for apprenticeship training programs for maintenance mechanics. The section also helped establish a union-management subcommittee on employment equity.

To raise awareness of the multi-cultural workplace, staff conducted a series of province-wide workshops titled "Managing Diversity".

Finance and Office Services Branch

The Finance and Office Services Branch provides financial and support services to MGS and other clients.

The branch is responsible for treasury and controllership functions, including estimates, operational planning and financial reporting. The branch is the ministry liaison with Management Board Secretariat and the Ministry of Treasury and Economics on financial matters.

In 1989/90, the branch continued working with Systems Branch on implementing a new Financial Information System (FIS) for the ministry.

Staff conducted seminars for ministry employees on preparing Management Board submissions.

The **Office Services Section** provides administrative services in such areas as accommodation planning, employee parking, records management, procurement of goods and services and petty cash services.

Systems Branch

The Systems Branch provides information technology services to MGS. It helps its clients improve their productivity and effectiveness by applying technology to their programs.

The branch develops and maintains computerized systems, microcomputer support, executive information, office systems, computer security and systems co-ordination. It works in partnership with other ministry organizations, developing and implementing various systems projects.

In 1989/90, the branch worked on several multi-year projects identified in the Information Technology Strategic Plan: implementing mid-range computer technology within the ministry to provide electronic mail service, correspondence tracking systems, and access to various applications and data bases; developing a provincial data network in partnership with the ministry's Computer and Telecommunication Services Division; developing and introducing information resource management methods and applications.

Audit Branch

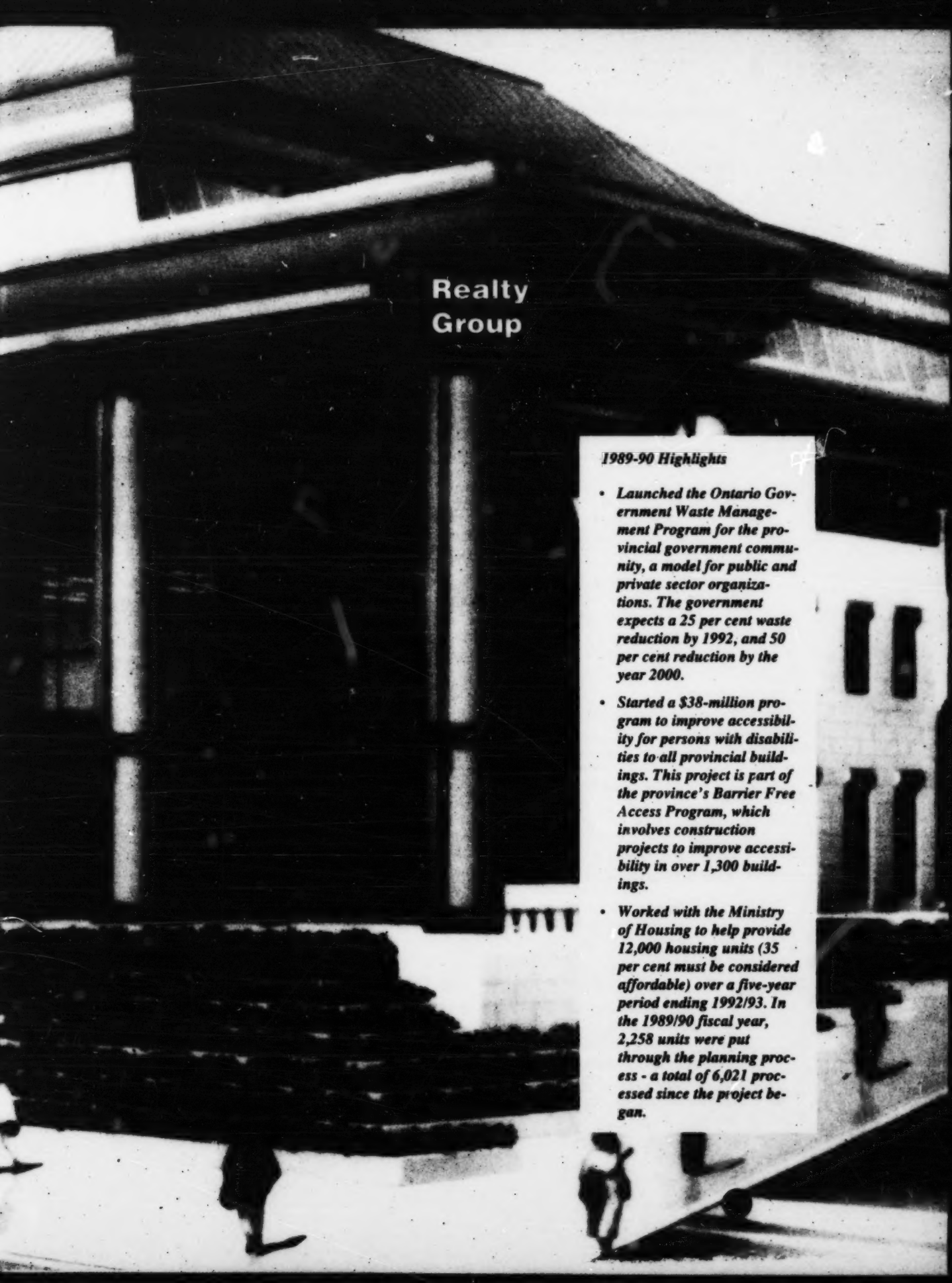
Audit Branch performs independent evaluations of operations, systems and practices. The branch ensures that assets are safeguarded and controlled, transactions comply with government policies, resources are managed economically and operations carried out effectively.

The branch finalized a multi-year plan for auditing and conducting risk analysis for all ministry operations. During the fiscal year, staff conducted 45 scheduled audits and other special assignments.

The branch's standards, methodology and technology were also enhanced.

Management Controls

Management Controls maintains sound management practices in MGS by ensuring ministry policies and procedures comply with government standards and directives. It provides advice to senior management, reviews the level of compliance with these standards and directives and recommends any changes.



Realty Group

1989-90 Highlights

- *Launched the Ontario Government Waste Management Program for the provincial government community, a model for public and private sector organizations. The government expects a 25 per cent waste reduction by 1992, and 50 per cent reduction by the year 2000.*
- *Started a $38-million program to improve accessibility for persons with disabilities to all provincial buildings. This project is part of the province's Barrier Free Access Program, which involves construction projects to improve accessibility in over 1,300 buildings.*
- *Worked with the Ministry of Housing to help provide 12,000 housing units (35 per cent must be considered affordable) over a five-year period ending 1992/93. In the 1989/90 fiscal year, 2,258 units were put through the planning process - a total of 6,021 processed since the project began.*

Introduction

Realty Group supports the government's major initiatives and programs through its real estate and accommodation services.

In 1989, cabinet approved a major presentation on these portfolio strategies: retrofit/replacement; codes compliance; energy conservation; optimum use of real estate and investment; and portfolio restructuring. Managing the accommodation portfolio as a program delivery mechanism will support such government initiatives as deconcentration (outside of the immediate Queen's Park area) and decentralization (across the province) of Toronto-based ministries.

Realty Group launched several programs in the areas of waste management, improved accessibility to provincial buildings and more affordable housing.

Realty Group was involved in the review and revision of the Management Board Directives on Real Property. Management Board of Cabinet approved the new Major Capital Approval Process.

Realty Group staff played a key role in developing the East of Bay Street lands in Toronto for mixed use, including residential (affordable and market value units), commercial and retail. The proposed Ballet Opera House is part of this development.

On behalf of the Ministry of Housing, Realty Group advanced $32.5 million under various incentive rental housing programs.

Land Management and Development Division

The division provides real estate services to provincial ministries, boards, commissions and crown agencies. It is responsible for ensuring that crown lands are made available to support the province's social and economic programs.

In January 1989, the ministry obtained a comprehensive interim exemption from the Ministry of Environment for all its Realty Group activities. This exemption is subject to environmental conditions, which are adhered to in all activities covered by the Environmental Assessment Act.

In support of the government's objective of more affordable housing, Realty Group is working closely with the Ministry of Housing to provide 12,000 housing units on government land. Thirty-five per cent must be considered affordable. This five-year project began in 1987/88.

The branch finalized plans with the City of Toronto and the Ministry of Housing to acquire approximately 64 acres of land for the St. Lawrence Square (Ataratiri) housing development.

Responsibility for the Seaton Community in Pickering was transferred from MGS to the Ministry of Housing in the fall of 1989.

Land Management Branch

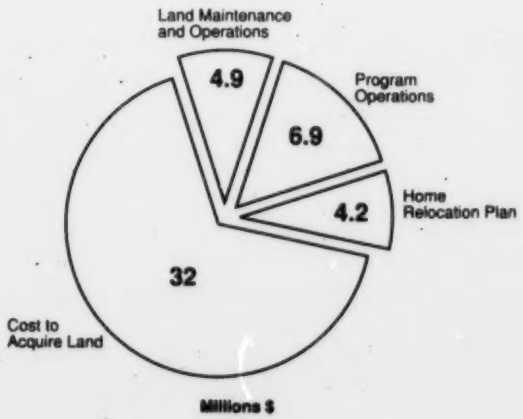
The Land Management Branch purchases and manages real estate on behalf of the provincial government, and provides real estate services to ministries, boards, commissions and crown agencies.

Staff conduct and co-ordinate appraisals, negotiations, expropriations, title searches, realty surveys, land exchanges and letting of property under interim management. The branch maintains provincial land inventory systems, prepares land use studies, and administers the realty tax, land assets and related environmental management programs.

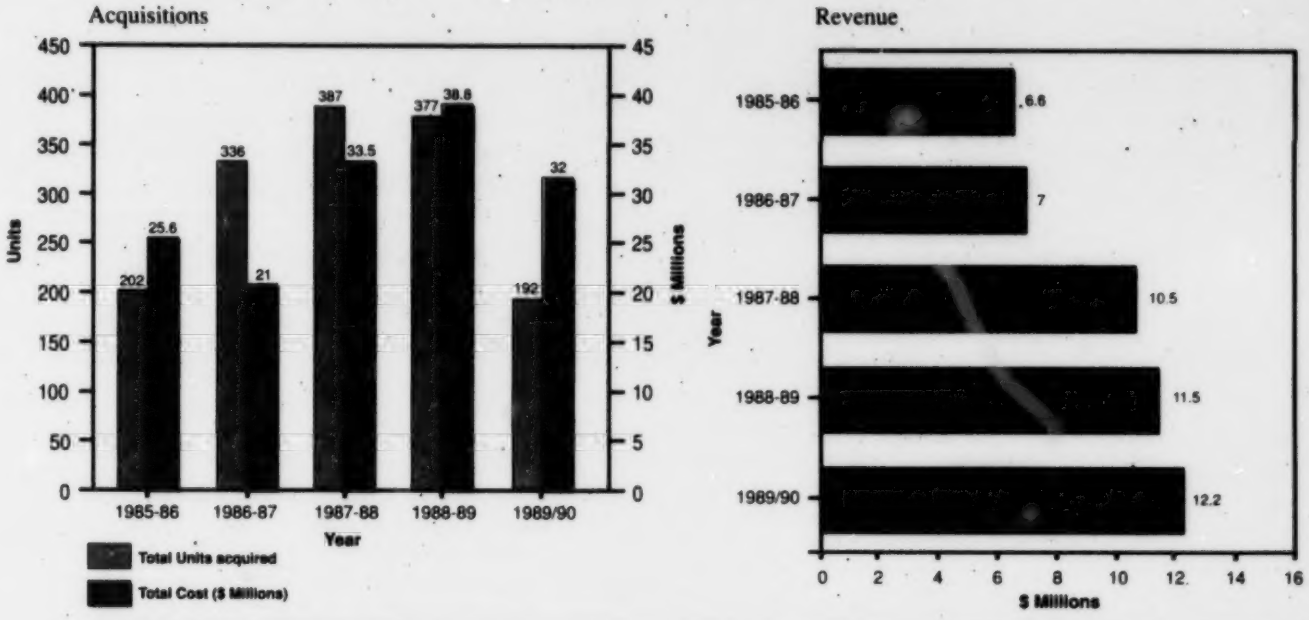
The branch supported the government's environmental initiatives by co-ordinating 48 projects involving hazardous waste clean-up and site acquisition for waste disposal facilities.

Land Management Branch: Disbursements

Total Funds Co-ordinated: $48 Million



Land Management Branch: Acquisitions and Revenue



The acquisition of 192 properties and easements for 13 ministries and agencies in 1989/90 cost $32 million and included property for the Ministry of Transportation's Highway Expansion Program, a new Ministry of Correctional Services headquarters building in North Bay and the East of Bay project in Toronto.

Under the government's affordable housing inititative, the branch completed surveys of approximately 5,000 acres of land in Pickering Township for first application under the Land Titles Act. MGS and the Ministry of Housing will follow up with a development plan.

The branch completed approximately 1,400 appraisals and 900 surveys in support of the sales and acquisition programs. The branch managed and maintained approximately 2,650 properties throughout Ontario. Of 72,700 acres of land holdings, some 47,900 acres were leased for agricultural purposes, an increase of 30 per cent over the previous year. At year end, leased land represented 78 per cent of the portfolio under land management. Revenues from approximately 1,800 separate leases totalled $12.2 million.

The branch administers the Ontario Home-Owner Employee Relocation Program, which helps government and crown agency employees who are transferred. During 1989/90, the plan helped 468 employees sell $62.3 million of real estate. The value of real estate handled increased by approximately 114 per cent. The Northern Ontario Relocation Program has meant more participation in this program.

Land Development Branch

The Land Development Branch provides planning and development services which support the priorities of client ministries. The branch's aim is to ensure that public lands are available to support key social and economic objectives of the government and local communities.

The branch is responsible for implementing a comprehensive environmental assessment policy for all ministry undertakings under the Environmental Assessment Act.

Under the government's five-year "Housing First" policy (launched in 1987/88), the branch established a plan to provide 12,000 housing units on government land. Thirty-five per cent must be considered affordable. This is carried out through a comprehensive planning and development process for individual land parcels where subdivision services are, or will be, accessible in the near future.

Since the program began, 6,021 housing units were brought on the market, including 2,258 in 1989/90. Planning studies and approvals for development in Stoney Creek, Aurora,

Brantford, Markham, Whitby and Bowmanville were also completed. As part of these studies, Environmental Management Plans are being completed for the Etobicoke-Lakeshore site and the Whitby Lynde Shore Development. Detailed studies continue on Metro Toronto sites; one is a design guideline study for the East of Bay project, which includes the proposed Ballet Opera House.

Land Marketing Branch

The Land Marketing Branch sells surplus provincial real estate, including residential, commercial, institutional and agricultural lands. Its sales program includes auctions, tender calls, proposal calls, MLS listings and direct sales.

In 1989/90, the branch finalized a five-year plan projecting sales of $500 million, starting in 1990/91. Staff held discussions with selected ministries on further centralizing provincial real estate activities in the branch.

The branch implemented a new residential land sales program, supporting the province's "Housing First" policy. A successful 220-unit pilot project in Stoney Creek is a model for other municipalities.

Under the program, the branch sold 1,017 housing units; 877 were considered affordable. The current five-year projection calls for the creation of 16,000 additional units. Half of these will be affordable.

Other initiatives include a long-term lease program for non-profit housing, and provincial/regional joint ventures for industrial development. An in-house legal administration unit coordinated documentation (from negotiation to closing) for 126 transactions.

Sales for the fiscal year totalled $48.7 million, with gross revenue of $58 million.

Program Development and Management Division

The division provides planning, management and operational advice to clients.

The division develops plans, strategies and standards for managing the real estate portfolio, incorporating input from client ministries. It provides financial, corporate planning, information technology and mortgage administration services.

In the area of capital renewal, the division developed a new strategy for retrofit and replacement: upgrading existing buildings to meet current program delivery and technological needs; accessibility for persons with disabilities; and safety and energy standards.

An investment strategy was developed to identify financial alternatives to budget appropriations, such as private sector investment in the accommodation portfolio.

Analysis in the area of Portfolio Restructuring provided the context for new strategies on office space consolidation. The division also implemented the new Major Capital Approval Process, approved by Management Board of Cabinet.

Client Services Branch

The Client Services Branch is the primary liaison with client ministries for their accommodation requirements and activities. Program executives in the branch are assigned to specific ministries. They compile information on client needs and trends, help with accommodation planning, resolve problems, provide advice to Management Board and initiate new accommodation projects.

The branch supports the Client Ministry Policy Advisory Committee, an interministerial advisory forum for accommodation policy development. Staff participate in Realty Group strategic issue task forces and the Accommodation Directors' Council and its sub-committees, with a perspective that is client-oriented and sensitive to corporate matters.

In 1989, the branch approved and implemented the new Major Capital Approval Process. The branch played a role in various relocations, including the establishment of the Employer Health Tax Program head office in Oshawa and the expansion of Human Rights Commission facilities across the province. Head office plans for the Ministry of Financial Institutions, Ministry of Consumer and Commercial Relations, Management Board Secretariat and the Ministry of Natural Resources were started.

Portfolio Management Branch

The Portfolio Management Branch is responsible for four key activities related to the accommodation portfolio — strategy development, long-term planning, portfolio analysis and realty allocation review.

Staff analyse strategic issues affecting the management of the accommodation portfolio and recommend action plans. In 1989, the branch put forward a major cabinet presentation on these strategies: retrofit/replacement; codes compliance; energy conservation; optimum use of real estate and investment; and portfolio restructuring.

The branch reviews accommodation and land holdings in specific municipalities. In 1989/90, staff co-ordinated Local Portfolio Plans (LPPs) for eight municipalities, and feasibility studies for four additional municipalities. These LPPs and studies make recommendations for the retrofit, replacement or disposal of existing holdings, and for the development of new, consolidated office facilities.

The branch monitors and analyses the accommodation portfolio and provides statistical information on its characteristics and use. Financial evaluations identify the most cost-efficient options for meeting long-term accommodation needs. Staff co-ordinated the Realty Allocation Review process on 377 projects to determine future use or disposal of properties which were either under-utilized or no longer needed.

Corporate Management and Mortgage Branch

The Corporate Management and Mortgage Branch co-ordinates the Strategic Planning Process and operational plan for Realty Group; implements the Realty Group Information Technology Strategic Plan and Application Systems; and develops funding alternatives for capital projects.

The branch provides internal information technology and financial services, and planning and administrative support. It provides mortgage management services to the Ministry of Housing, the Ontario Mortgage Corporation, the Ministry of Correctional Services and the Ministry of Treasury and Economics.

In 1989, the branch implemented the Realty Group Information Technology Strategic Plan. It produced the Realty Group Strategic, Operational and Five Year Business plans, and produced and distributed Realty Group policies. The branch continued to improve strategy development, operational planning, estimates and management information reporting within Realty Group.

The branch provided management and financial information for Realty Group in areas such as annual revenues, expenditures, operations and estimates requirements. It managed the MGS/OMC mortgage portfolio and administered the mortgages under the incentive rental housing programs on behalf of the Ministry of Housing.

The branch advanced, documented, managed and collected mortgages under various Treasury and Housing incentive programs.

In 1989/90, the branch advanced $32.5 million and collected $30.7 million under various programs.

Property Management Division

The division provides facilities and services designed to meet the program needs of client ministries and agencies, and contribute to broader government objectives. The division's services include building operations and maintenance, repairs, alterations and capital construction activities, lease administration and leasehold improvements.

With 18 branch, regional, district and area offices across the province, the division operates and maintains nearly four million square metres of owned space, and administers one million square metres of leased space.

Expenditures for 1989/90 were: $247 million for leasing, operations, maintenance and repairs; $47 million for capital construction; and $49 million for program administration. The ratio of direct service delivery expenditures to program administration costs continued to decline, due to more efficient service delivery methods and improved technology.

The division contributed to broader government objectives in areas such as workplace health, security and safety, codes compliance, environmental protection and barrier-free access for persons with disabilities.

In 1989/90, the division launched the Ontario Government Waste Management Program for the provincial government community, providing a model for other public and private sector organizations in environmental protection. The program includes recycling fine paper, newsprint, cans and bottles, and an environmentally-sensitive purchasing policy.

The division prepared for public participation in the Environmental Assessment process in its capital construction program. It also started work on a more comprehensive Heritage Buildings policy.

The division launched the first phase of a $38-million program to improve accessibility to provincial buildings for persons with disabilities. Regional, district and area offices will complete construction projects in more than 1,300 buildings across the province over the five-year program.

Emphasizing its commitment to a healthy, safe and productive workplace, the division developed a codes compliance initiative which included employee information and training. It completed a compliance audit technique, now a model for other organizations.

The division promoted practices for improved indoor air quality; managed the Workplace Hazardous Materials Information System (WHMIS) and Asbestos Control programs; and developed a new building security policy and emergency-preparedness measures for provincial buildings.

Central Operations Branch

Central Operations Branch provides technical, operational and administrative services to support divisional programs.

In 1989/90, the branch developed several new enterprises: an Intelligent Buildings and Telecommunications management policy; the Applications and Technology Tactical Plan to guide the division's information technology efforts into the next decade; a Building Management Expenditure System; a study to create a water conservation and management program for the Ontario government; and the renewal of the ministry's Energy Management Strategy for the '90s.

The branch co-ordinated the new Ontario Government Waste Management Program to ensure effective implementation by regional, district and area offices.

The branch continued to provide essential financial planning, analysis and expenditure management services. To ensure high quality service in provincial facilities, the branch tendered contracts, prepared master specifications and manuals and administered the provincial portfolio of 6,000 parking spaces. The branch developed innovative methods of optimizing provincial assets, aimed at increasing government revenues.

The branch managed space allocations in over 9,000 provincially owned and leased buildings. It maintained and improved the corporate accommodation inventory base.

The Elevating Devices experts in the branch started a modernization program to upgrade equipment and improve accessibility for persons with disabilities.

The branch's Moving Services specialists prepared for the move of two ministries, one agency and the branch offices of six other ministries into new Northern Ontario Relocation Program buildings in North Bay, Sudbury, Sault Ste. Marie, Thunder Bay and Timmins.

The branch created a Waste Management Section to implement the Ontario Government Waste Management Program. By the end of 1989/90, over 15,000 civil servants had access to a full recycling program. The branch helped initiate an environmentally-sensitive purchasing program for the ministry with over 70 products available through the Office Products Centre. Plans were also underway to expand the Waste Management Program across Ontario to government facilities housing more than 50 employees.

Leasing Services Branch

The Leasing Services Branch acquires leased real estate from the private sector for government use. Staff negotiate the acquisition of leased space at competitive rates in a timely manner; co-ordinate lease projects from the initial identification phase through to client occupancy; finalize lease documents; and administer lease-purchase agreements.

In 1989/90, the branch administered 1,355 existing leases, renewed 319 leases and acquired 77 new leases on behalf of its clients. Leased space totalled nearly one million square metres.

During the year, the branch introduced several innovative approaches to leasing. To clarify and streamline lease acquisition and administration, the branch introduced a new, comprehensive lease document compatible with offer-to-lease documents.

New user-friendly proposal call documents benefit the leasing industry and ensure the province obtains leased space at optimal cost. Performance requirement consultants identified special client needs and produced conceptual plans, which helped branch designers plan and redesign leased accommodation.

The branch contributed to the government's environmental priorities by introducing waste management programs in leased buildings.

Design and Construction Division

The division provides ministries and agencies with consulting services in project design and construction.

Staff manage the design, documentation, tender and contract award process. They administer major capital construction contracts and provide project management services. Staff also provide consulting services in architectural and engineering investigation, estimating and cost control, facility programming and interior design.

In 1989/90, the branch revised the process for selecting private sector architectural and engineering consultants. Consultants for major projects will be chosen through open competition. For projects requiring special expertise, consultants will also be selected according to their experience and capability; for routine projects, selection will be based on the cost of services.

Project Management Branch

The Project Management Branch provides project delivery and management services for the ministry's major capital accommodation projects.

Staff provide client ministries with a wide range of services, such as identifying client needs and site selection, chosing consultants and overseeing construction and occupancy. Project managers ensure the project is on time and within budget, from the pre-design phase through to occupancy.

The branch manages over 100 projects valued at nearly $1.1 billion. In 1989/90, the branch was responsible for expenditures of $120 million.

The branch manages the accommodation requirements for the Northern Ontario Relocation Program. All six complexes in North Bay, Sudbury, Sault Ste. Marie and Thunder Bay are under construction. Other projects include new buildings for the Ontario Provincial Police, new correctional facilities, registry offices and court houses, and the relocation of the Ministry of Agriculture and Food.

Design Services Branch

The Design Services Branch provides technical and professional design and consulting services to plan, design and furnish government facilities. The branch's goal is to create functional working environments reflecting user needs.

The branch provides estimating and cost control, advisory services and barrier-free design consulting services to client ministries and MGS field offices. It has been instrumental in designing "intelligent" buildings across the province, integrating digitally-controlled and computerized utility systems, property management operations, fire and safety systems and energy management systems.

By using proposal calls to select technical consultants for major projects, the branch encourages local sourcing and the highest quality of consulting assistance.

The branch's **Research and Codes Section** provides expertise and resources on acts, codes, regulations and standards affecting the design and construction of government buildings. The section produced *Code Matters*, a monthly bulletin on codes interpretation.

In 1989/90, staff completed 849 projects, 183 of which represented advisory services. Projects ranged from furniture/furnishings selection for government offices to major design projects and feasibility studies.

The branch and several individual staff members won awards for design work during the year.

Contract Management Branch

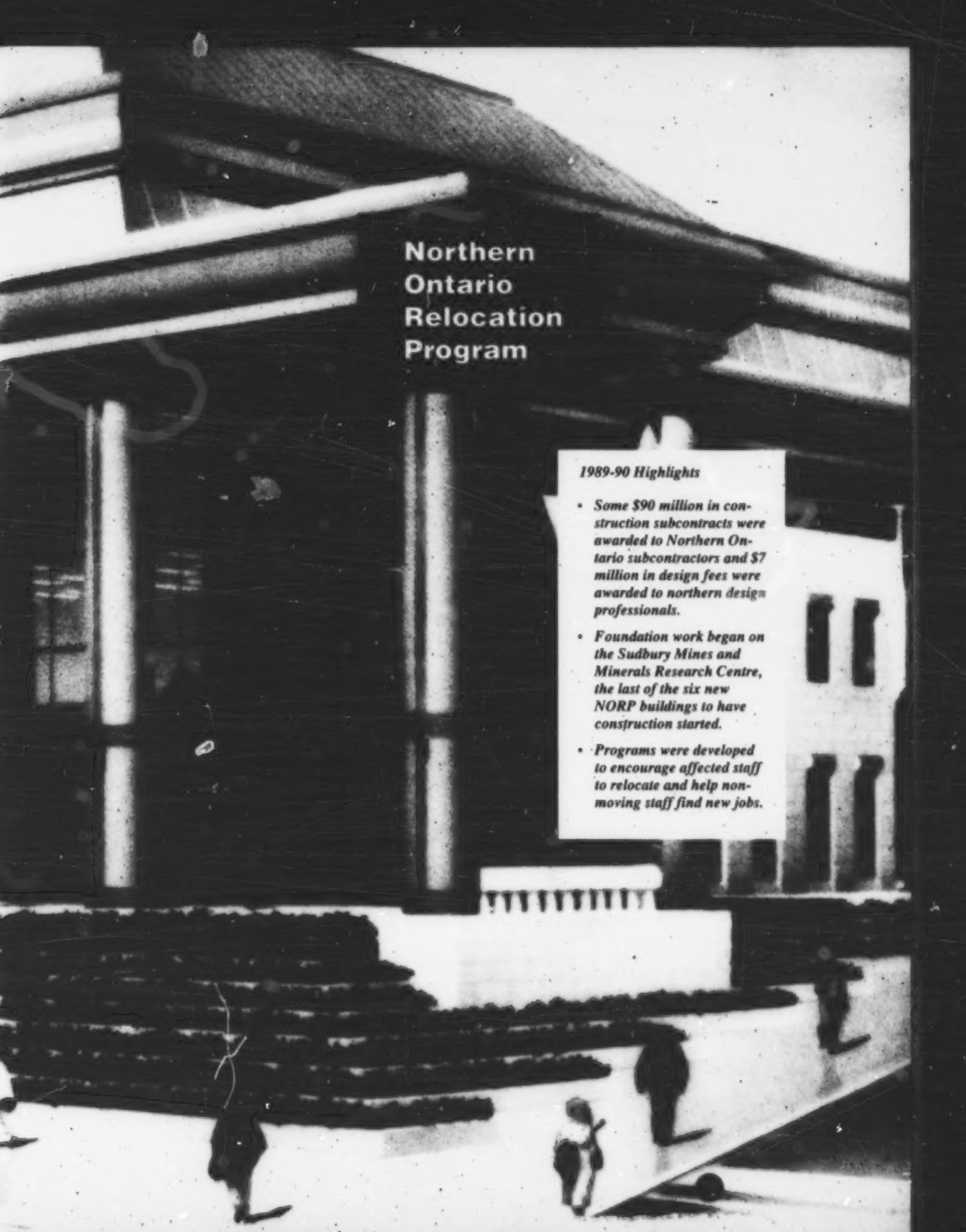
The Contract Management Branch provides ministry clients with specialized construction-related services. They include tender evaluations, contract award recommendations, on-site supervision of construction projects and processing construction contract payments.

The branch reviews and settles contractual claims, administers Federal Sales Tax claims, processes lien claims under the Construction Lien Acts, and provides engineering expertise and support for negotiating subdivision agreements with municipalities.

Staff advise MGS and other ministries on contract documentation, tender calls, contract close-outs and claims.

In 1989/90, the branch administered construction contracts worth approximately $335 million. Projects include several Northern Ontario Relocation Program office complexes and the state-of-the-art Ontario Forest Research Institute in Sault Ste. Marie.

Other projects under construction included the Ponsonby Dairy Research Centre; Travel Information Centres in Hill Island and Lancaster; the Lanark North Registry Office; the Whitby Registry Office; several Ontario Provincial Police detachments and district headquarters in Chatham, Sebringville, Red Lake, Pickle Lake, Aurora and Wasaga Beach.



Northern Ontario Relocation Program

1989-90 Highlights

- *Some $90 million in construction subcontracts were awarded to Northern Ontario subcontractors and $7 million in design fees were awarded to northern design professionals.*
- *Foundation work began on the Sudbury Mines and Minerals Research Centre, the last of the six new NORP buildings to have construction started.*
- *Programs were developed to encourage affected staff to relocate and help non-moving staff find new jobs.*

Introduction

The Northern Ontario Relocation Program (NORP) is a major project supporting the government's plan to decentralize the Ontario Public Service and diversify and expand Northern Ontario's economy. The Toronto-based head offices of two ministries and one government agency, and head office branches of six other ministries, are moving to five Northern Ontario locations: North Bay, Sudbury, Sault Ste. Marie, Thunder Bay and Timmins.

Four new office buildings and two research facilities are being built in these communities. Existing government space will be used in Timmins.

Last year, the foundation work began on the Sudbury Mines and Minerals Research Centre, the last of the six new NORP buildings under construction. Three buildings are scheduled for occupancy in 1990, two in 1991 and the last in the spring of 1992.

During the past year, NORP achieved several objectives: local sourcing during construction, employment equity through apprenticeships and cost control during tendering.

Although the last major construction tender will be awarded in July 1990, the total capital cost of the program is not expected to exceed approved 1987/88 budgets.

Working with the province's Human Resources Secretariat, MGS developed programs to encourage affected staff to relocate, and to find jobs for non-moving staff. As of March 31, 1990, no employee had been laid off as a result of relocation.

MGS worked closely with its clients, providing interim office space in four communities for advance moves of Toronto operations. By April 1990, approximately 550 Toronto-based jobs had been accommodated in interim space, taking an annual payroll of $19 million to the North.

In NORP, the Ministry of Government Services is co-ordinating all realty, design and construction, human resources, transfer of operations and community relations activities. NORP supports the government's strategic directions in three areas: sustainable development, information technology and quality of the work environment.

Sustainable Development

Each phase of design, tendering and construction has been carried out for maximum benefit to Northerners. By the spring of 1992, the ministry will acquire over $270 million in capital assets in the construction and furnishing of six new buildings. This program represents a unique opportunity to further the government's regional economic development priorities in the North.

The tendering process was modified and small local firms were able to bid competitively. To year end, approximately 63 per cent of construction subcontracts, representing $90 million, were awarded to Northern Ontario subcontractors. Over 50 per cent of the $14 million designated for design fees (or $7 million) was awarded to northern design professionals.

Five of the six new buildings are being built with structural steel manufactured primarily in Northern Ontario. Each building will have local granite in some of its design features, from small detail items to complete exterior cladding.

The NORP buildings will help MGS portfolio restructuring by freeing up high-value office space in Toronto and consolidating field office groups into the new buildings, including those occupying substandard leased property.

The unusual opportunity of planning six new buildings at once allowed a consistent design approach. Each new structure meets and exceeds all related codes and ministry standards for energy conservation, access for persons with disabilities and staff parking ratios. Each building was designed for maximum flexibility to meet present and future needs. For example, using high technology underfloor cable systems, the buildings can meet current and future information processing needs.

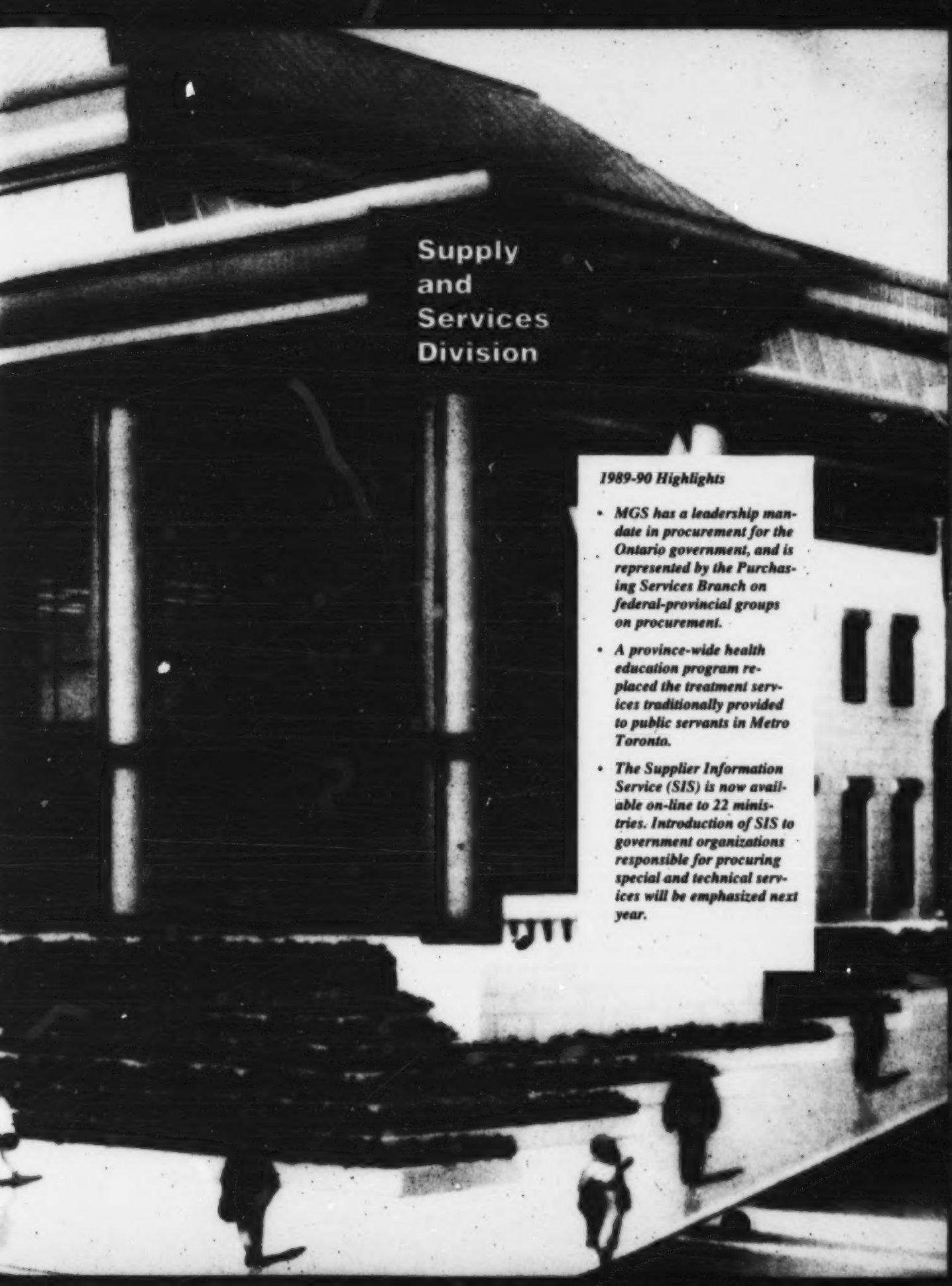
Buildings were designed so working areas could expand for extra short-term use. In some cases there is structural capability for additional floors.

Information Technology

NORP's increased demand for high-quality telecommunication service in the North was a decisive factor for the northern link of the Ontario Communications Network (OCN). This improved service should encourage clients now using private computing facilities to use government installations in southern Ontario. To complement the enhanced communications network, each building will have state-of-the-art cabling systems to accept any microprocessor-based technology.

Quality Work Environment

Employee health and safety concerns in the work environment were addressed through several design features: employee fitness areas; child care facilities, mechanical systems which meet the latest air quality standards, ergonomically-designed furniture; and the latest standards in office lighting and acoustics.



Supply and Services Division

1989-90 Highlights

- *MGS has a leadership mandate in procurement for the Ontario government, and is represented by the Purchasing Services Branch on federal-provincial groups on procurement.*
- *A province-wide health education program replaced the treatment services traditionally provided to public servants in Metro Toronto.*
- *The Supplier Information Service (SIS) is now available on-line to 22 ministries. Introduction of SIS to government organizations responsible for procuring special and technical services will be emphasized next year.*

Introduction

The Supply and Services Division has a prominent role in achieving the objectives of the Ministry of Government Services. Current issues include improving access for suppliers who want to do business with government, the feasibility of exchanging procurement data with various levels of government, and the development of new regional suppliers.

Meeting the need for increased environmental protection, the Purchasing Services Branch investigated the purchase, use and disposal of commonly-used products acquired by the Ontario government. The branch also monitors procurement policies and practices, and promotes the use of environmentally-sensitive products.

Rising health care costs and the loss of productivity through increased absenteeism have emphasized the issue of a healthy and safe workplace. Although employees have an obvious responsibility to safeguard their own health, the employer's role is fundamental. As a client service ministry, MGS has a corporate responsibility to provide health and safety services to the Ontario public service.

Purchasing Services Branch

The Purchasing Services Branch serves the Ontario government in six areas: corporate procurement policy development; printing, stationery and office supplies; collective purchasing; public tenders; supplier information; and surplus assets.

Printing Services provides graphic arts services to ministries and agencies, and helps in developing specifications and calling tenders for various services. In 1989/90, a detailed source list of over 1,500 Ontario suppliers provided business opportunites to 818 companies. A total of 700 tenders were called and purchase orders worth $25 million were issued. Competitive tendering and advice from ministry consultants saved client ministries some $5 million.

The **Office Products Centre** is an optional cost recovery service. The centre distributes stationery, office supplies, standard forms, priority stock furniture and Ontario government souvenirs. During 1989/90, 600,000 items valued at $21 million were sold to 8,000 clients. The centre's competitive tendering and pricing policy saved client ministries approximately $8 million.

Collective Purchasing negotiates agreements with suppliers for common use products and services required by ministries and agencies. In 1989/90, contracts representing approximately $100 million in expenditures by client ministries resulted in estimated cost savings of $23 million and administrative cost avoidance of $30 million.

The **Public Tenders Office** ensures fair competition when government contracts are awarded. The office processed 1,197 tenders, representing $456.9 million in contract awards.

Supplier Information Service (SIS) is a database with information on over 50,000 vendors who want to do business with the Ontario government. SIS was created to support the government's goal of ensuring fair and equitable opportunity for suppliers.

The supplier information is available on-line to 22 ministries. Introduction of SIS to government organizations responsible for procuring special and technical services will be emphasized next year.

SIS provides common procurement data standards for the consolidation and integration of purchasing information across all ministries. It also forms a base to share procurement data with other governments.

Surplus Assets Management handles disposal of all government movable surplus assets (except motor vehicles) through recyling and sales. Last year, $1.7 million in furniture and equipment was recycled. Surplus items unsuitable for recycling were sold to charities and to the general public, generating more than $200,000.

Information Services Branch

The Information Services Branch administers essential government-wide information services, including the Queen's Park Switchboard, directories, publications, records centre, translation and government mail delivery.

Citizen's Inquiry Bureau is an information and referral service which responded to more than 335,000 inquiries from the public in 1989/90. The Bureau produces the publications *Art at Queen's Park* and *It's Ontario* for public distribution.

Queen's Park Switchboard was upgraded with enhanced teleconferencing ability and an automatic telephone intercept which gives electronic listings of non-working (changed) telephone numbers. The switchboard handled more than 5.2 million calls.

Databases and Directories assembles and distributes information on Ontario government programs to the public through an electronic database and published materials. *GUIDE* (Government Users Information Database in Electronic form) is the main, on-line information system for handling general inquiries from the public. Published directories include the *Government of Ontario Telephone Directory* and the *KWIC (Key Word in Context) Index to Services*. Databases and Directories also coordinates the Blue Pages of 35 public telephone directories in Ontario. Work started on a new *French Language Directory of Services*.

Publications Ontario distributes government publications through its Toronto bookstore, mail and telephone order service and a province-wide library depository system. Last year, more than 1.5 million priced and nearly 1.8 million non-priced publications were distributed.

Records Centre Services provides secure storage and retrieval services to all ministries and agencies for inactive records, computer tapes and microfilm. Some 475,000 cubic feet of inactive government records were stored, including some 111,000 cubic feet in private sector facilities. Approval was received for the expansion of the Mimico Record Centre.

Government Translation Service provides English/French and French/English translations to ministries and Schedule I agencies. The Linguistic Services Unit provides a comprehensive list of pre-qualified private sector suppliers to help ministries with their optional translations.

General Services Branch

The General Services Branch provides six services to ministries and eligible agencies: insurance and risk management; official document and congratulatory message services; central collection of delinquent accounts; production of government payments; reconciliation of government bank accounts and cheque follow-up services; and support for employee volunteer campaigns.

Insurance and Risk Management administers insurance and risk management programs, including the purchase of insurance policies for the government. It advises ministries and agencies on loss prevention through reduced risk exposure.

In 1989/90, this unit provided approximately $17 million in insurance coverage premiums, through some 80 policies with various companies. A continuing study on the practicality of self-insurance versus the purchase of commercial liability insurance determined that, under existing market conditions, purchasing insurance is more economical.

Official Documents searches, prepares and copies records of provincial appointments and Ontario land patents for ministries and agencies. More than 15,700 formal documents were issued under the Great Seal of Ontario, the Privy Seal of the Lieutenant Governor and the Ministry of Government Services Seal. More than 39,700 of these documents were recorded and microfilmed.

Some 22,560 congratulatory scrolls were presented to Ontario residents in recognition of significant birthdays, anniversaries and individual accomplishments.

Central Collection Service helps client ministries collect overdue accounts. During 1989/90, 91 government programs generated $10 million in revenue to the Consolidated Revenue Fund.

Payment Processing Services issues payments from the Consolidated Revenue Fund on behalf of all ministries. Some 9.4 million cheque payments were processed during 1989/90. Electronic transfers accounted for 2.9 million payments.

Reconciliation Services reconciles payments issued on 20 bank accounts funded through the Consolidated Revenue Fund on behalf of the Ministry of Treasury and Economics. About 20,000 inquiries were made on cheque disposition by ministries, and 7,000 stop payment requests and 5,000 forged endorsements were processed.

Employee Volunteer Programs provides volunteer training, administrative assistance and financial control to three major employee charitable campaigns, including the Metro Toronto and Regional United Way, Federated Health and Metro Toronto Red Cross blood donor clinics.

Human Resource Information Services Branch

The Human Resource Information Services (HRIS) Branch was created on April 1, 1989, combining the former CHRIS (Corporate Human Resource Information System) project and the Data Services section of the Employee Benefits and Data Services Branch. HRIS provides quality human resource information services; for example, development and operation of payroll, attendance and other human resource information systems through a "one window" client support service. The focus is on services, rather than systems.

In 1989, Management Board of Cabinet approved a simplified Corporate Payroll System (CORPAY) for goverment-wide payroll services. CORPAY will replace all payroll systems serving permanent and temporary employees and pensioners. CORPAY will also serve Members of the Provincial Parliament. The new system will provide $3 million in payroll services for some 100,000 public servants and pension payments for more than 35,000 pensioners.

Employee Health and Safety Services Branch

A province-wide health education program replaced the treatment services traditionally provided to public servants in Metro Toronto. With ministries now providing first-aid services for their employees, occupational health staff concentrate on education to maintain a healthy public service. Programs on back care, stress management and ergonomics for VDT operators were very popular and these programs were extended to employees throughout Ontario.

Occupational health nurses are active in health monitoring, health counselling and visiting work sites on health-related matters. Branch professionals customize health education programs for the specific needs of a ministry branch or section.

Nine of 10 employee health centres were refocused from treatment to health promotion and education. At the Public Health Lab, primary care and first aid services were maintained due to the nature of the work performed there.

Rehabilitation and general counselling services are available to staff and managers. Professional counsellors provide confidential, voluntary services dealing with addiction, work performance, rehabilitation, child care and personal problems. Rehabilitation counsellors work with public servants receiving Workers' Compensation or long-term disability benefits, striving to help them return to work in a position which accommodates their situation.

Training in the handling of work performance problems is regularly available to managers and supervisors. A pilot program on the recognition of addiction problems was successful and will be incorporated into regular programming.

Safety services develops fire safety plans in accordance with the Ontario Fire Code. Safety consultants conduct fire and safety inspections of government workplaces and provide air quality and hazardous substance testing on request.

Employee Pensions and Benefits Administration Branch

The Employee Pensions and Benefits Administration Branch, formed April 1, 1989, administers the benefits programs for more than 120,000 working and retired government employees and their dependents. It also provides similar services for Members of the Provincial Parliament and provincial judges. The branch produces annual benefits statements for Ontario Public Service employees. The Executive Payroll Unit provides payroll and other services to members of the Executive Compensation Plan.

The branch modified and enhanced operational procedures and systems to provide improved service and adapt to changes in legislation mandated by the Pension Benefits Act and Regulations and the Public Service Pension Act.

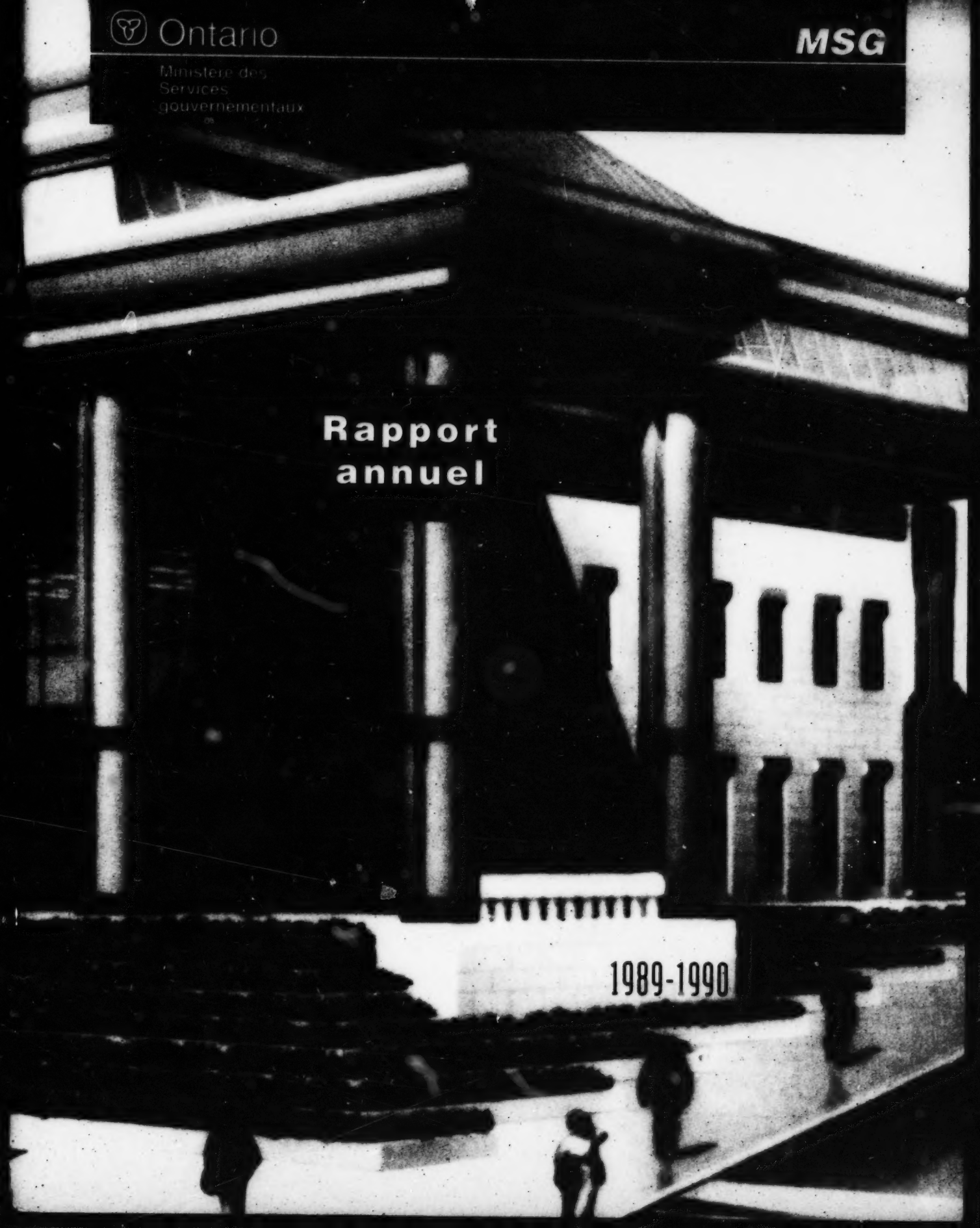
The **Pension and Benefits Plans Administration** section calculates the pension level for almost 33,000 former OPS employees and dependents, administers the associated benefits plan for pensioners and processes pension entitlements for all terminated employees.

The **Interpretation, Planning and Reporting** section provides interpretation for administering pensions and benefits to staff and client ministries. This section provided secretariat services to the Public Service Superannuation Board until December 31, 1989. From January 1, 1990, it provided similar service to the Public Service Pension Board and the Provincial Judges Benefits Board.

Ontario

Ministère des
Services
gouvernementaux

MSG



Rapport annuel

1989-1990

On peut se procurer des exemplaires du présent document ainsi que d'autres publications du gouvernement à Publications Ontario, 880, rue Bay, Toronto. Les personnes de l'extérieur peuvent écrire à Publications Ontario, 5e étage, 880, rue Bay, Toronto (Ontario) M7A 1N8 (téléphone : (416) 326-5300 ou, en Ontario, 1-800-668-9938 sans frais d'interurbain). Les malentendants peuvent composer le (416) 965-5130 ou, sans frais en Ontario, le 1-800-268-7095. Les cartes de crédit MasterCard et Visa sont acceptées. Faire le chèque ou le mandat à l'ordre du trésorier de l'Ontario. Paiement exigé d'avance.

ISSN 0317-6827

Imprimé par l'Imprimeur de la Reine pour l'Ontario
© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 1990

Maquette de la couverture : Complexe administratif de Thunder Bay. Les détails sont une interprétation de l'artiste Kim Taylor.

Ce rapport est imprimé sur du papier recyclé à 100 %.

Table des matières

Message de la ministre II

Message du sous-ministre III

MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX

Énoncé de mission IV
Dépenses nettes par secteur V
Organigramme VI

Direction des services de communications ... 1

Division des services d'informatique et de télécommunications

Points saillants 3
Introduction 4
Services d'informatique 4
Services de télécommunications 4
Services à valeur ajoutée 5

Division des services financiers et administratifs

Points saillants 7
Introduction 8
Secrétariat des politiques et de la planification 8
Direction des ressources humaines 8
Direction des services financiers et de bureau 9
Direction de l'élaboration des systèmes 9
Direction de la vérification 10
Contrôles de gestion 10

Groupe des biens immobiliers

Points saillants 11
Introduction 12

Division de la gestion et de l'aménagement des terrains 12
Direction de la gestion des terrains 12
Direction de l'aménagement des terrains 14
Direction de la commercialisation des terrains 14

Division de l'élaboration et de la gestion des programmes 14
Direction des services aux clients 15
Direction de la gestion du portefeuille 15
Direction de la gestion générale et des hypothèques 15

Division de la gestion des biens 16
Direction des opérations centrales 17
Direction des services de location 17

Division de la construction et de la conception 18
Direction de la gestion des projets 18
Direction des services de conception 18
Direction de la gestion des contrats 19

Programme de déménagement dans le Nord de l'Ontario

Points saillants 21
Introduction 22
Développement durable 22
Technologie informatique 23
Qualité du milieu de travail 23

Division de l'approvisionnement et des services

Points saillants 25
Introduction 26
Direction des services d'achat 26
Direction des services d'information 27
Direction des services généraux 27
Direction des services d'information sur les ressources humaines 28
Direction des services de santé et de sécurité pour les employés 28
Direction de l'administration des régimes d'avantages sociaux et de retraite 29

Message de la ministre

À Son Honneur le lieutenant-gouverneur de l'Ontario

Votre Honneur,

J'ai le plaisir de vous remettre le rapport annuel du ministère des Services gouvernementaux pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 1990.

Je n'étais pas ministre au cours de cet exercice, mais je suis très enthousiaste à la perspective de m'intégrer à l'équipe du ministère des Services gouvernementaux, qui travaille sans relâche afin de réaliser les objectifs du gouvernement.

Je prie, Votre Honneur, d'agréer l'expression de mes sentiments très respectueux.

La ministre,

Frances Lankin

Message du sous-ministre

À l'honorable Frances Lankin,
ministre des Services gouvernementaux

Madame,

J'ai l'honneur de soumettre à votre approbation le rapport annuel du ministère des Services gouvernementaux pour l'exercice 1989-1990.

Le rapport donne de nombreux exemples de la façon dont le ministère continue à relever le défi d'améliorer encore le service à la clientèle. La diversité de ces exemples illustre la créativité et la prévoyance dont les membres de notre personnel savent faire preuve dans l'accomplissement de leurs tâches.

On ne peut juger de l'efficacité de ces efforts qu'en observant leur concours à la réalisation des objectifs du gouvernement. Le présent rapport démontre l'importance que le ministère accorde à son mandat d'offrir des services d'excellente qualité au public et à ses ministères et organismes clients. Ainsi, le programme de protection de l'environnement du ministère prouve sa capacité d'aborder les dossiers de l'heure. Le programme est devenu un modèle en matière de protection de l'environnement en milieu de travail, à la fois pour le secteur public et le secteur privé.

Mentionnons également le Programme d'aménagement pour accès facile, qui vise à rendre plus accessibles aux personnes ayant un handicap plus de 1 300 immeubles dans toute la province. Son exécution se déroule dans les délais prévus.

Ce ne sont là que deux initiatives parmi les nombreuses autres décrites en détail dans ce rapport. Jamais nous n'aurions pu les mener à bien sans la compétence et le dévouement des fonctionnaires du ministère des Services gouvernementaux, à qui j'adresse mes félicitations.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

Le sous-ministre,

Dennis P. Caplice

Dennis P. Caplice

MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX

Énoncé de mission

La mission du ministère des Services gouvernementaux est de contribuer à l'exécution des programmes gouvernementaux en jouant un rôle de chef de file dans l'utilisation optimale des terrains, des bâtiments, de la technologie et des services.

Le ministère des Services gouvernementaux a mis au point plusieurs orientations stratégiques à l'appui des priorités et des programmes du gouvernement. Ces orientations lui permettent de répondre aux impératifs de sa raison d'être et de contribuer à la réalisation des objectifs du gouvernement. Voici ces orientations :

- Contribuer à la réalisation des objectifs environnementaux du gouvernement.
- Offrir un milieu de travail salubre et sécuritaire qui intègre les ressources du personnel, de l'espace et de la technologie afin de parvenir à une productivité optimale.
- Assurer la réalisation efficace des programmes en examinant d'autres mécanismes de prestation des services.
- Favoriser le développement durable et l'expansion économique dans toute la province.
- Veiller à ce que la nouvelle technologie informatique réponde aux besoins des clients avec efficacité et malléabilité.
- S'efforcer de créer un milieu de travail où les employés sont adéquatement formés, disposent des outils leur permettant de bien remplir leurs fonctions et où leur rendement est reconnu.
- Renforcer l'orientation axée sur le service à la clientèle au sein du ministère des Services gouvernementaux.

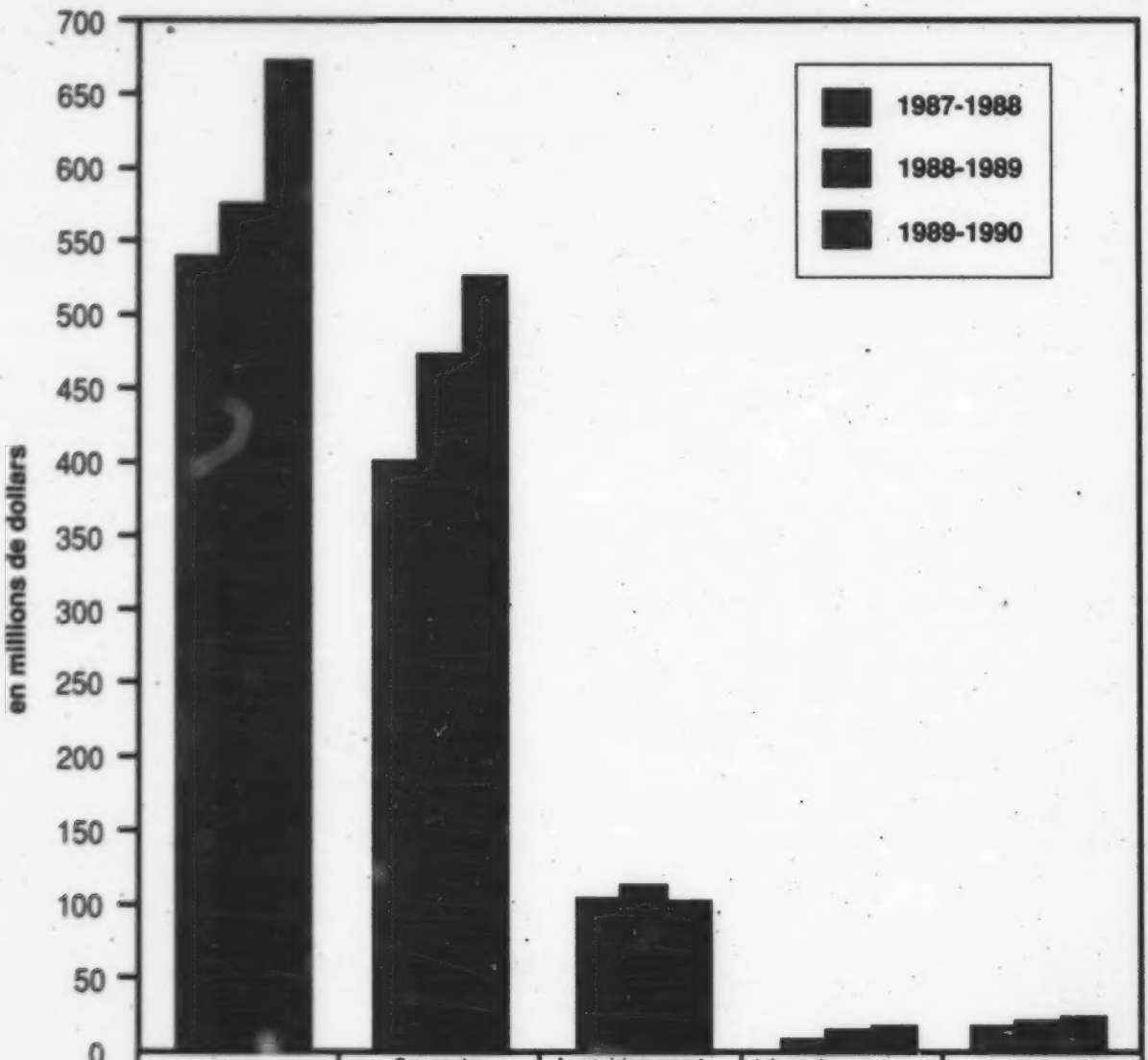
Au cours de l'année écoulée, le ministère a renouvelé son engagement envers la prestation de services sous le signe de l'excellence. Nous avons adopté plusieurs initiatives au cours de l'exercice 1989-1990 afin de renforcer notre orientation axée sur le service à la clientèle.

Dans le cadre d'un processus d'étude et d'évaluation, nous avons mené des sondages auprès de nos employés, de groupes cibles, de membres de groupes de planification stratégique et de participants à des séances de questions et réponses. Notre recherche nous a permis d'énoncer les valeurs qui reflètent l'importance des membres du personnel, du climat de travail et d'une attitude vouée à l'excellence des services. Notre devise :

"À VOTRE SERVICE, AVEC FIERTÉ ET COMPÉTENCE"

L'énoncé des valeurs et des principes qui les sous-tendent sera bientôt parfaitement au point et nous l'intégrerons aux objectifs globaux du ministère.

Dépenses nettes par secteur



Exercice	Total du ministère		Groupe des biens immobiliers		Approvisionnement et services [1]		Informatique et télécommunications [2]		Administration [3]	
	Dépenses nettes	Nombre d'employés	Dépenses	% du total pour le ministère	Dépenses	% du total pour le ministère	Dépenses	% du total pour le ministère	Dépenses	% du total pour le ministère
1987-1988	542,2	3125	404,7	75	105,7	20	13,6	2	18,2	3
1988-1989	620,2	3011	470,9	76	111,9	18	17,0	3	20,4	3
1989-1990	668,1	3006	524,7	78	103,5	16	17,8	3	22,1	3

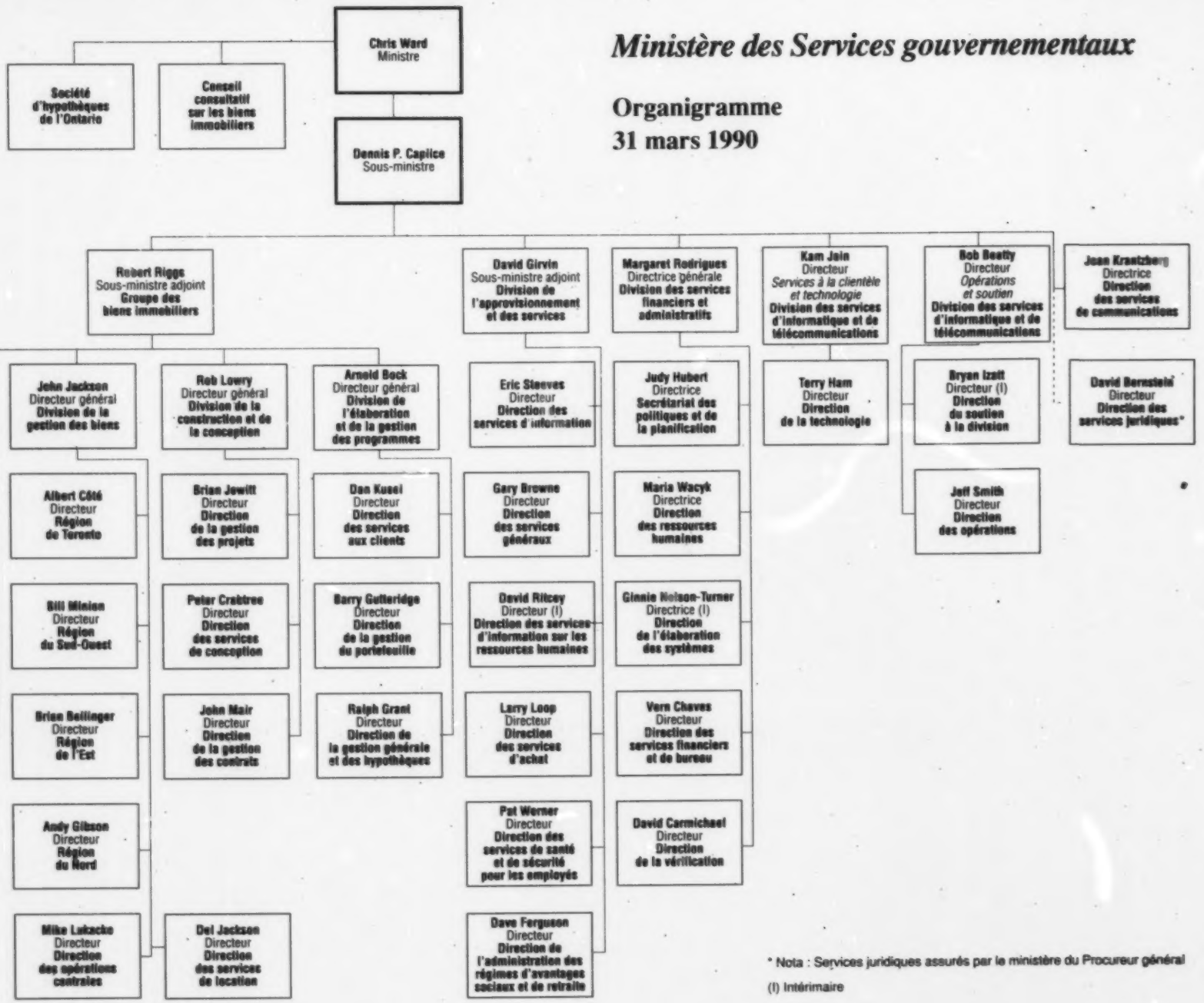
[1] La réduction des dépenses en approvisionnement et services est attribuable au transfert de la caisse de retraite des employés à la Commission du régime de retraite.

[2] Plusieurs programmes fonctionnent selon le principe de recouvrement des frais; par exemple, la Division des services d'informatique et de télécommunications a des dépenses brutes de plus de 103 millions de dollars.

[3] Y compris la Direction des services de communications et la Direction des services juridiques.

Ministère des Services gouvernementaux

Organigramme
31 mars 1990



* Nota : Services juridiques assurés par le ministère du Procureur général

(I) Intérimaire

Direction des services de communications

La mission de la Direction des services de communications est d'assurer la réalisation des objectifs du MSG par l'entremise de programmes de communications efficaces, créatifs et opportuns.

La Direction prépare les plans stratégiques de communications pour le ministère et les plans de communications secondaires pour chaque division. Les coordonnateurs de la direction et leur équipe offrent des conseils et des services de planification en matière de communications, de services de soutien à la clientèle, de relations avec les médias, de planification des événements spéciaux, de photographie et de graphisme, de rédaction et de présentations audiovisuelles.

La Direction travaille en collaboration avec ses clients du MSG et des autres ministères, contribuant ainsi à réaliser les objectifs sociaux et économiques prioritaires du gouvernement.

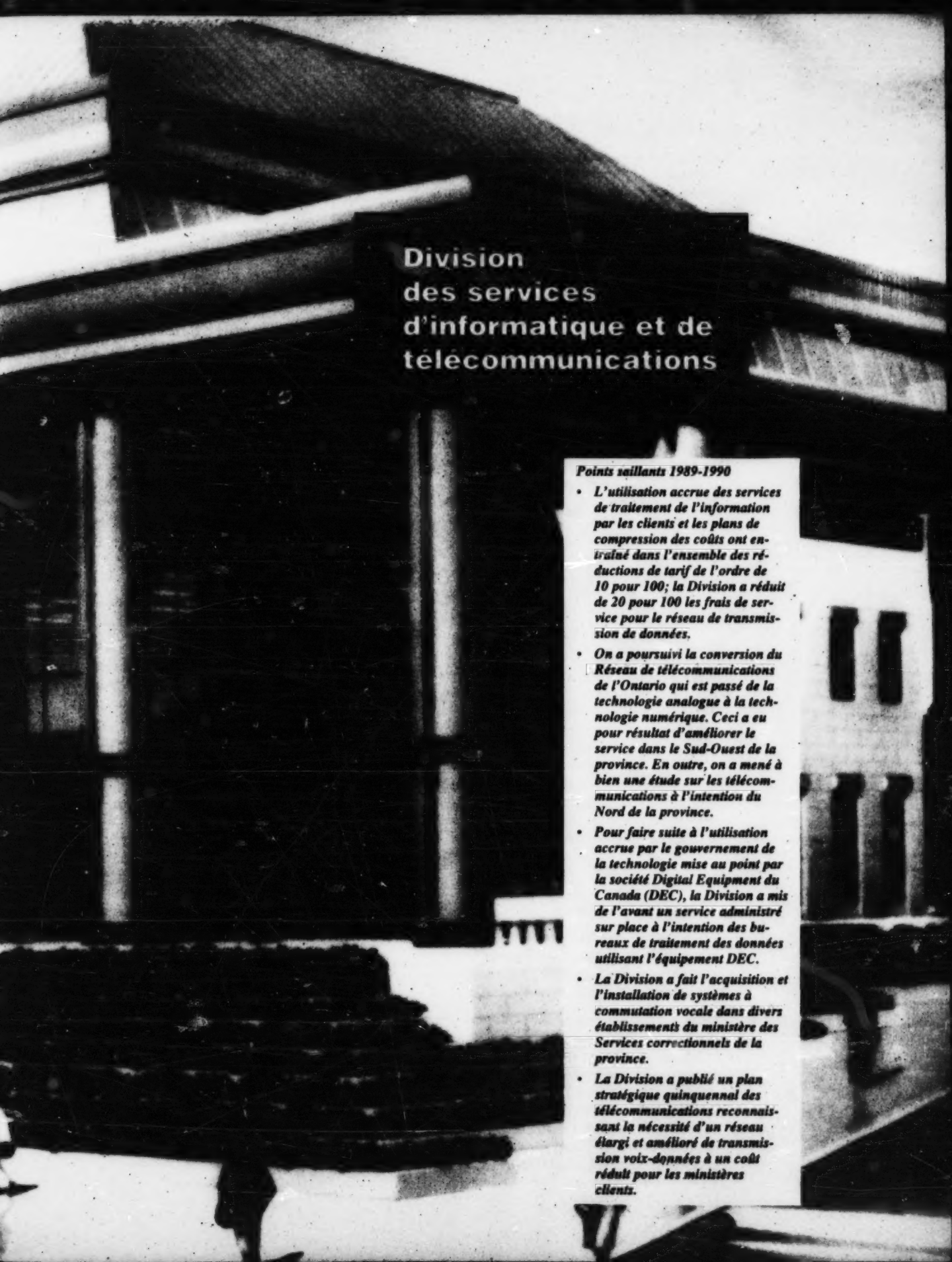
Au cours de l'exercice 1989-1990, la collection d'oeuvres d'art du gouvernement de l'Ontario a nécessité des travaux de conservation et d'entretien et a fait l'objet d'un inventaire. Des expositions spéciales d'oeuvres d'art canadiennes contemporaines ont été organisées à l'étranger en collaboration avec le ministère de l'Industrie, du Commerce et de la Technologie et le ministère de la Culture et des Communications.

Dans le cadre du Programme de suggestions des employés, administré par la Direction, 123 suggestions reçues en 1989-1990 se sont traduites par des économies substantielles ou par une efficience accrue des opérations du ministère. Des prix en espèces et en nature, d'une valeur totale de 825 $, ont été décernés à 35 employés. La Direction a participé à la mise en place du nouveau Programme de reconnaissance des employés du ministère et a organisé un dîner pour les lauréats.

La Direction a aussi organisé le dîner du Quart-de-siècle, donné en l'honneur de 19 employés du ministère qui célébraient leur 25e anniversaire à la fonction publique de l'Ontario.

La Direction a aussi diffusé *Spectrum*, un bulletin de liaison trimestriel publié par le MSG, de même que *in touch*, un bulletin hebdomadaire faisant état des activités du MSG et des faits nouveaux.

Le Studio des médias, qui se trouve dans l'édifice de l'Assemblée législative, a continué à offrir des services de conférence de presse aux membres de l'Assemblée législative.



Division des services d'informatique et de télécommunications

Points saillants 1989-1990

- ***L'utilisation accrue des services de traitement de l'information par les clients et les plans de compression des coûts ont entraîné dans l'ensemble des réductions de tarif de l'ordre de 10 pour 100; la Division a réduit de 20 pour 100 les frais de service pour le réseau de transmission de données.***
- ***On a poursuivi la conversion du Réseau de télécommunications de l'Ontario qui est passé de la technologie analogue à la technologie numérique. Ceci a eu pour résultat d'améliorer le service dans le Sud-Ouest de la province. En outre, on a mené à bien une étude sur les télécommunications à l'intention du Nord de la province.***
- ***Pour faire suite à l'utilisation accrue par le gouvernement de la technologie mise au point par la société Digital Equipment du Canada (DEC), la Division a mis de l'avant un service administré sur place à l'intention des bureaux de traitement des données utilisant l'équipement DEC.***
- ***La Division a fait l'acquisition et l'installation de systèmes à commutation vocale dans divers établissements du ministère des Services correctionnels de la province.***
- ***La Division a publié un plan stratégique quinquennal des télécommunications reconnaissant la nécessité d'un réseau élargi et amélioré de transmission voix-données à un coût réduit pour les ministères clients.***

Introduction

En matière de technologie informatique, la Division des services d'informatique et de télécommunications (SIT) joue un rôle primordial dans la prestation des programmes et services du gouvernement de l'Ontario.

La Division fonctionne selon une formule de recouvrement des coûts. Environ 90 pour 100 de ses dépenses, qui s'élèvent à plus de 100 millions de dollars, sont récupérées auprès de 28 ministères et organismes. Elle offre en outre à ses clients des services administratifs à trois volets : les services d'informatique, les services de télécommunications et les services à valeur ajoutée.

La Division appuie la prestation de programmes vastes et variés allant de la gestion des installations informatiques à la conception et l'installation d'un réseau hautement perfectionné de transmission voix-données à l'échelle de la province. La Division fournit également des systèmes de bureautique et des services de commutation téléphonique, ainsi qu'une formation dans le domaine de l'informatique et des services de gestion des installations pour les systèmes IBM et DEC.

La Division aide ses clients à comprendre et à utiliser la technologie informatique nécessaire à la prestation des programmes ministériels, tels que la délivrance de permis de conduire, l'établissement du calendrier des cours de justice et le traitement des demandes de règlement de l'assurance-santé. Les services à la clientèle sont la force motrice de la Division, qui doit faire concurrence aux organismes du secteur privé pour la prestation de services de qualité qui soient rentables, souples et adaptés aux besoins particuliers des clients.

Services d'informatique

Les services d'informatique comprennent le traitement et le stockage des données utilisées au cours de la prestation des programmes gouvernementaux.

Deux grands centres d'informatique assurent à Toronto le traitement par ordinateur principal, le stockage et l'impression des données. La Division sélectionne et maintient les logiciels utilisés par ces ordinateurs et assure l'accès de ses clients à divers progiciels dans des domaines tels que la gestion des finances, la gestion des bases de données et la bureautique. Le système de maintien du revenu du ministère des Services sociaux et communautaires, et le Système intégré de paye, personnel et avantages sociaux des employés (IPPEBS) du ministère des Services gouvernementaux sont deux exemples de programmes importants du gouvernement dont les données sont traitées par ces installations.

La Division administre aussi sur place des installations de traitement de données pour ses clients, notamment le centre d'informatique régional de Kingston pour le ministère de la Santé, un système exclusif à l'usage du ministère des Services correctionnels, et des services basés sur l'équipement DEC pour les ministères de la Santé, des Services gouvernementaux et du Tourisme et des Loisirs.

On a plafonné les droits à payer pour l'obtention de permis d'utilisation du logiciel d'application de Management Science of America (MSA). Cette mesure se traduira par des économies sur les achats futurs de ce logiciel.

Vu les besoins accrus exprimés par les clients en matière d'expertise et de planification technique, la Division a mis sur pied à leur intention une section de soutien technique pour leur fournir un soutien informatique efficace et opportun.

En raison de la limitation des coûts qu'elle impose et de l'utilisation accrue des services d'informatique par ses clients, la Division a annoncé des réductions générales de ses tarifs de l'ordre de 10 pour 100.

Services de télécommunications

Les services de télécommunications comprennent un vaste réseau de transmission de la voix, de données, de textes et d'images, ainsi que des services mobiles et statiques de transmission radiophonique.

La Division administre le Réseau de télécommunications de l'Ontario (RTO), un service d'interurbain et de transmission de données reliant les bureaux du gouvernement partout dans la province. Ce réseau relie plus de 65 000 postes téléphoniques et 17 000 terminaux répartis dans toute la province.

En vue de satisfaire les besoins de ses clients, la Division utilise divers réseaux publics de transmission de données et diverses technologies dans le cadre du RTO. La transmission de la voix est un service obligatoire. La Division loue la plupart des circuits de transmission

vocale, tandis que l'équipement téléphonique peut être soit loué, soit acheté. Le service de transmission de données est facultatif et est fourni aux ministères selon une formule de recouvrement des coûts.

La Division a élaboré un plan quinquennal des télécommunications pour donner au réseau une orientation stratégique. Dans le cadre de ce plan, la société Digital Equipment du Canada (DEC) a été appelée à jouer un rôle important dans les projets gouvernementaux d'établissement de réseaux et de services d'informatique. La Division a élaboré une stratégie visant l'acquisition et la gestion d'une passerelle IBM/DEC entièrement fonctionnelle à l'intention de ses clients, laquelle permettra l'échange d'information et la communication entre les deux systèmes.

En 1989-1990, la Division a entrepris d'apporter des améliorations au RTO dans le Sud-Ouest de la province en convertissant ce dernier de la technologie analogue à la technologie numérique. Il en est résulté une amélioration du rendement du réseau et une réduction des coûts d'exploitation. Au cours de l'exercice, la Division a aussi mené à terme une étude des télécommunications visant à mieux déterminer les besoins de ses clients dans le Nord ontarien. Cela lui permettra de mieux satisfaire ces besoins et de fournir un soutien efficace à la prestation des programmes des ministères s'installant dans le Nord en vertu du Programme de déménagement dans le Nord de l'Ontario. La Division envisage de lancer en 1990-1991 des appels d'offres visant à répondre à ces besoins.

La Division a également étendu son réseau de transmission de données pour sa clientèle en y ajoutant des noeuds dans plusieurs centres importants de la province. Parallèlement, la Division a doté ses installations périphériques en technologie de pointe. Cette amélioration et cette extension ont entraîné un élargissement considérable du territoire desservi. Il en est résulté une réduction des coûts par client, un meilleur rendement et une capacité accrue de prévention des risques et de sauvegarde pour le réseau.

On a implanté un nouveau réseau de transmission de données pour les clients utilisant les systèmes DEC et autres que IBM, dans le but d'aider les ministères à obtenir un rendement numérique à un meilleur tarif que celui exigé par les fournisseurs.

En outre, on a procédé à l'installation de systèmes à commutation vocale (notamment de standards privés ou PBX) à l'échelle des ministères et de la province pour soutenir 12 000 lignes de transmission. La Division a aussi acquis et fait installer des systèmes à commutation vocale dans divers établissements du ministère des Services correctionnels de la province.

On a mis en place des installations donnant un meilleur accès au réseau de transmission voix-données partout dans la province, plus particulièrement dans le Sud-Ouest (Guelph, Milton, Kitchener, St. Catharines, Windsor) et le Nord de la province (Midland, Huntsville, Kapuskasing, Timmins et Dryden).

Une étude a conclu que l'établissement d'un réseau à fibres optiques permettrait de réaliser des économies importantes (évaluées à 500 millions de dollars sur 20 ans). Cette étude a été présentée au Conseil de gestion et aux ministères clés, et devrait donner lieu à une demande officielle de renseignements aux réseaux publics de transmission de données en 1990-1991.

Un groupe de planification du ministère des Transports a été mis sur pied afin de convertir le réseau du Système d'enregistrement des véhicules automobiles au RTO.

Le projet de système de télécommunications de Queen's Park en est au stade final des pourparlers. Ce projet apportera des améliorations aux services téléphoniques Centrex I et Centrex III actuellement offerts à 18 000 usagers dans le secteur de Queen's Park et aura pour effet d'améliorer les services offerts et d'en réduire les coûts.

La Division a entrepris l'étude des services d'échange de données informatiques (EDI) et d'accès public. Les EDI peuvent accroître l'efficacité des échanges d'information, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du gouvernement, et réduiront le gaspillage de papier. L'accès du public aux réseaux du gouvernement sera graduellement élargi, en collaboration avec les ministères clients.

Fidèle à son habitude de réduire les tarifs, la Division a annoncé cette année encore une réduction de 20 pour 100 à compter d'avril 1990.

Services à valeur ajoutée

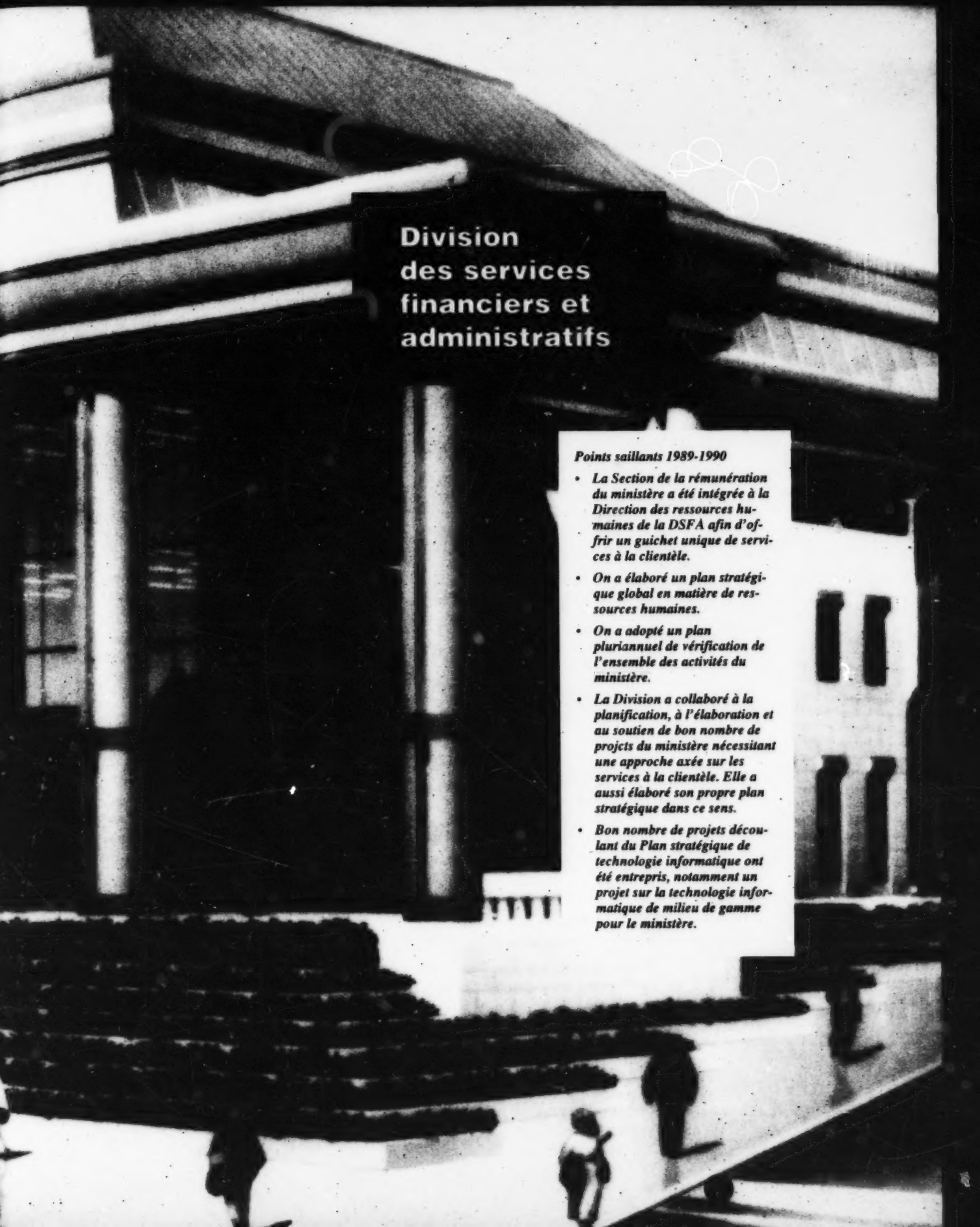
La Division offre divers services consultatifs, tels que la planification d'urgence, la formation technique et la gestion des installations informatiques. De plus, de nombreux ministères tirent parti de sa bibliothèque spécialisée en

technologie et de son Centre de technologie de pointe, installation où des vendeurs présentent leurs appareils informatiques au personnel.

La Division a offert des séances de formation à quelque 5 000 participants au cours de l'exercice.

Au cours de l'année écoulée, la troisième de son existence, le Centre de technologie de pointe a tenu plus de 542 présentations.

La Division s'est préparée à offrir à ses clients des services officiels de planification d'urgence. Ces nouveaux services montrent que le gouvernement de l'Ontario a de plus en plus recours à la technologie informatique.



Division des services financiers et administratifs

Points saillants 1989-1990

- *La Section de la rémunération du ministère a été intégrée à la Direction des ressources humaines de la DSFA afin d'offrir un guichet unique de services à la clientèle.*
- *On a élaboré un plan stratégique global en matière de ressources humaines.*
- *On a adopté un plan pluriannuel de vérification de l'ensemble des activités du ministère.*
- *La Division a collaboré à la planification, à l'élaboration et au soutien de bon nombre de projcts du ministère nécessitant une approche axée sur les services à la clientèle. Elle a aussi élaboré son propre plan stratégique dans ce sens.*
- *Bon nombre de projets découlant du Plan stratégique de technologie informatique ont été entrepris, notamment un projet sur la technologie informatique de milieu de gamme pour le ministère.*

Introduction

La Division des services financiers et administratifs (DSFA) fournit au MSG des services de soutien et de consultation dans les secteurs suivants : ressources humaines, politiques et planification, finances, vérification interne, technologie informatique, équité en matière d'emploi, services en français et accès à l'information.

La Division offre également des services financiers et administratifs au Bureau du lieutenant-gouverneur, à la Direction générale de la condition féminine de l'Ontario, à l'Office des personnes handicapées et à l'Office des personnes âgées.

Le Secrétariat des politiques et de la planification de la Division élabore et coordonne le plan stratégique du ministère. Il a aussi conçu un plan stratégique pour la Division mettant l'accent sur les services, reflétant ainsi l'objectif de cette dernière de soutenir les programmes du ministère axés sur les services à la clientèle.

En établissant des liens de communication avec leurs homologues des autres ministères, les membres du personnel du Secrétariat ont aidé le MSG à jouer un rôle plus efficace dans l'élaboration de politiques et la consultation interministérielle, consolidant la capacité du ministère de participer activement à la réalisation des objectifs prioritaires du gouvernement.

La DSFA soutient et encourage les programmes axés sur les services à la clientèle. Des projets entrepris dans des domaines tels que les ressources humaines, l'équité en matière d'emploi, la technologie informatique, l'aide financière et les méthodes de vérification ont été structurés de façon à mieux servir les clients.

Secrétariat des politiques et de la planification

Le Secrétariat des politiques et de la planification aide la haute direction à identifier les tendances et les événements pouvant avoir d'importantes répercussions sur les opérations futures du ministère. Il travaille ensuite avec les chefs de programmes, pour définir des questions précises, analyser les solutions possibles, consulter les personnes concernées et suivre les propositions soumises au Conseil des ministres pendant tout le processus d'approbation des politiques gouvernementales.

Le personnel du Secrétariat est responsable de la coordination et de l'administration de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* au sein du MSG. Il s'occupe entre autres d'obtenir l'information nécessaire pour répondre aux demandes du public, de veiller à l'observation des dispositions de la loi, d'établir et de contrôler les procédés internes et de consulter les autres institutions et autorités compétentes à tous les paliers de gouvernement.

Le coordonnateur des services en français attaché au Secrétariat veille à ce que les services en français offerts par le ministère soient conformes à la *Loi sur les services en français*.

En outre, le Secrétariat est chargé de préparer les réponses aux questions à l'ordre du jour de l'Assemblée législative et de répondre aux demandes adressées à l'ombudsman. Il analyse et contrôle les programmes du ministère dans le cadre du processus d'examen des activités.

Le Secrétariat coordonne la planification stratégique au sein du ministère. Il a publié un rapport sur les tendances économiques et sociales, intitulé *Outlook*, ainsi qu'un exposé sur les orientations stratégiques du MSG, intitulé *Strategic Directions*. Au cours de l'exercice, il a aidé la DSFA à élaborer son propre plan stratégique axé sur les services à la clientèle.

On a réimprimé le guide des politiques et procédés du MSG (*Policies and Procedures Manual*).

Direction des ressources humaines

La Direction des ressources humaines offre aux chefs de service une vaste gamme de services en matière de ressources humaines qui contribuent au maintien d'un milieu de travail de qualité et répondent aux besoins administratifs du ministère.

La **Section des opérations relatives aux ressources humaines** fournit des services de conception organisationnelle, de recrutement, d'administration de la paye, de relations avec les employés, d'emploi spécial (tels que les programmes d'échange avec le Québec, les programmes d'emploi pour les jeunes et les programmes d'été pour étudiants), de gestion des dossiers de paye et du personnel, d'avantages sociaux et d'élaboration de politiques.

Conformément à la politique qui consiste à réunir divers services à la clientèle sous une même autorité, on a incorporé à cette section la Section de la rémunération du ministère, qui faisait auparavant partie de la Direction des services financiers et de bureau. Cette démarche a amélioré l'efficacité du service de rémunération des employés et de la gestion des dossiers, et a préparé la Direction aux nouvelles technologies.

La Direction a mis en oeuvre et a doté en personnel deux projets pilotes de "modèles de prestation de services" en matière de programmes ministériels. Ces mesures ont permis à son personnel d'offrir sur place des services assidus de consultation en matière de ressources humaines.

Un examen a permis de définir les pratiques et les politiques du ministère liées aux objectifs des stratégies de renouvellement et d'équité en matière d'emploi. La Direction a aidé les chefs de service à effectuer plusieurs examens de l'organisation au sein du MSG, notamment les évaluations d'emploi et les initiatives de recrutement. Le personnel a également organisé des séminaires de formation en matière de relations de travail dans toute la province.

La **Section de formation et de planification** coordonne la planification, la formation et le perfectionnement des ressources humaines. Au cours de l'année, la Section a établi un programme de mentorat. Elle a aussi élaboré un plan stratégique des ressources humaines pour le ministère, créé un système informatisé d'enregistrement des programmes de formation suivis par le personnel du MSG, publié un calendrier des programmes de formation et de perfectionnement et offert des programmes de formation et de perfectionnement en gestion à plus de 1 200 membres du personnel.

La **Section de la santé et de la sécurité** fournit des conseils, une orientation et une formation en ce qui a trait aux mesures législatives sur la santé et la sécurité qui touchent le MSG en tant qu'employeur. Quelque 1 100 employés ont été formés au Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT), et une entente a été conclue avec le Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO) quant à la formation de comités mixtes sur la santé et la sécurité.

La **Section de l'équité en matière d'emploi** planifie et coordonne les activités qui soutiennent la réalisation des objectifs du gouvernement visant les femmes, les membres des minorités visibles, les autochtones, les francophones et les personnes handicapées.

Le personnel de la Section a contribué à la planification d'un projet pilote de centre interministériel de perfectionnement professionnel. Il a élaboré des plans pour les programmes d'apprentissage pour mécaniciens d'entretien en collaboration avec la Division de la gestion des biens du Groupe des biens immobiliers. La Section a aussi participé à la mise sur pied d'un sous-comité patronal-syndical sur l'équité en matière d'emploi.

Le personnel de la Section a aussi animé une série d'ateliers intitulée *Managing Diversity* dans toute la province pour sensibiliser le public aux milieux de travail multiculturels.

Direction des services financiers et de bureau

La Direction des services financiers et de bureau offre des services financiers et administratifs au ministère et à d'autres clients.

La Direction est chargée des fonctions de trésorerie et de contrôle, notamment des prévisions budgétaires, de la planification des opérations et de l'information comptable. Elle assure la liaison entre le ministère et le Secrétariat du Conseil de gestion ainsi que le ministère du Trésor et de l'Économie en matière de finances.

En 1989-1990, la Direction a continué de travailler avec la Direction de l'élaboration des systèmes du ministère en vue de la mise en place d'un nouveau système d'information financière.

Le personnel de la Direction a animé des séminaires sur la préparation des propositions soumises au Conseil de gestion.

La **Section des services de bureau** centralise les services administratifs tels que la planification des installations, le stationnement des employés, la gestion des dossiers, l'achat de produits et services et la petite caisse.

Direction de l'élaboration des systèmes

La Direction de l'élaboration des systèmes fournit un vaste éventail de services informatiques au MSG. Elle joue un rôle clé dans l'application de la technologie destinée à améliorer la productivité et l'efficacité des programmes des clients du ministère.

La Direction met au point et assure le maintien des systèmes informatisés, des programmes de soutien micro-informatique, des systèmes d'information administrative, des systèmes de bureautique et des dispositifs de sécurité infor-

matique, et coordonne ces systèmes. Elle collabore avec d'autres ministères et organismes gouvernementaux pour l'élaboration et la mise en oeuvre de divers projets de systèmes informatiques.

En 1989-1990, la Direction a travaillé à plusieurs projets pluriannuels mentionnés dans le Plan stratégique de technologie informatique : l'implantation de la technologie informatique de milieu de gamme au sein du ministère en vue d'offrir un service de courrier électronique, un système de suivi de la correspondance et l'accès à diverses applications et bases de données; la mise sur pied d'un réseau provincial de transmission de données en collaboration avec la Division des services d'informatique et de télécommunications du ministère et l'élaboration et la mise en place de méthodes de gestion et d'applications des ressources informatiques.

Direction de la vérification

La Direction de la vérification effectue l'évaluation impartiale des opérations, des systèmes et des pratiques. Elle veille notamment à ce que les biens soient protégés et contrôlés, que les opérations soient conformes aux politiques du gouvernement, que les ressources soient gérées rationnellement et que les opérations soient effectuées de façon efficace.

La Direction a mené à terme un plan pluriannuel de vérification et d'analyse des risques pour toutes les opérations du ministère. Au cours de l'exercice, son personnel a mené 45 vérifications périodiques et s'est acquitté d'autres fonctions spéciales.

Les normes, la technologie et les méthodes de travail de la Direction ont aussi fait l'objet d'améliorations.

Contrôles de gestion

Cette section assure une saine gestion des ressources en veillant à ce que les politiques et les procédés en usage au ministère soient conformes aux normes et directives du gouvernement. Elle conseille les cadres supérieurs, vérifie si l'on tient compte de ces normes et directives, et s'il y a lieu, formule les recommandations appropriées quant aux mesures correctives à apporter.

Groupe des biens immobiliers

Points saillants 1989-1990

- ***Lancement du Programme de gestion des déchets du gouvernement de l'Ontario, qui est devenu un modèle pour les organisations des secteurs public et privé. Le gouvernement espère parvenir à une réduction des déchets de 25 pour 100 d'ici à 1992 et de 50 pour 100 d'ici à l'an 2000.***
- ***Inauguration d'un programme de 38 millions de dollars visant à faciliter aux personnes ayant un handicap l'accès à tous les édifices du gouvernement provincial. Cette réalisation s'insère dans le Programme d'aménagement pour accès facile, qui prévoit l'amélioration de plus de 1 300 édifices.***
- ***Collaboration avec le ministère du Logement afin de stimuler la création de 12 000 logements (dont 35 pour 100 devront être d'un prix abordable) sur une période de cinq ans se terminant en 1992-1993. Au cours de l'exercice 1989-1990, le processus de planification a permis de traiter 2 258 logements, ce qui porte à 6 021 le nombre de logements créés depuis le début du programme.***

Introduction

Le Groupe des biens immobiliers appuie les initiatives et les programmes d'envergure du gouvernement grâce à ses services immobiliers et de location.

En 1989, le conseil des ministres a approuvé une importante présentation des stratégies suivantes de gestion du portefeuille : réaménagement et remplacement, conformité aux codes, économie de l'énergie, utilisation maximale des biens immobiliers et des investissements ainsi que restructuration du portefeuille. La gestion du portefeuille immobilier en tant que mécanisme d'exécution des programmes appuiera des initiatives gouvernementales telles que la déconcentration (en dehors de Queen's Park et ses environs) et la décentralisation (dans toute la province) des ministères ayant leur bureau principal à Toronto.

Le Groupe des biens immobiliers a entrepris plusieurs programmes dans les domaines de la gestion des déchets, de l'amélioration de l'accessibilité aux édifices gouvernementaux et de l'accroissement du stock de logements abordables.

Le Groupe des biens immobiliers a participé à l'étude et à la révision des directives du Conseil de gestion relativement aux biens immobiliers. Le Conseil de gestion du gouvernement a donné son aval au nouveau processus d'approbation des dépenses importantes en immobilisations.

Le personnel du Groupe des biens immobiliers a joué un rôle clé dans la mise en valeur des terrains à vocation mixte situés à l'est de la rue Bay à Toronto; on y retrouvera des logements (abordables et au prix du marché) ainsi que des locaux commerciaux et des magasins. Le Théâtre du ballet et de l'opéra que l'on projette de construire ferait partie de l'ensemble.

Au nom du ministère du Logement, le Groupe des biens immobiliers a engagé 32,5 millions de dollars par le biais de divers programmes de stimulation du logement locatif.

Division de la gestion et de l'aménagement des terrains

La Division offre des services de gestion immobilière aux ministères, conseils, commissions et organismes de la Couronne de la province. Elle a la responsabilité de veiller à ce que des terrains de propriété publique soient disponibles pour permettre l'exécution des programmes sociaux et économiques de la province.

En janvier 1989, le ministère a obtenu une exemption globale provisoire du ministère de l'Environnement pour toutes les activités du Groupe des biens immobiliers. Cette exemption est assujettie aux exigences environnementales applicables à toutes les activités relevant de la *Loi sur les évaluations environnementales*.

Conformément à l'objectif du gouvernement d'accroître le nombre de logements à prix abordable, le Groupe des biens immobiliers collabore étroitement avec le ministère du Logement afin d'offrir 12 000 logements sur les terrains publics. Trente-cinq pour cent de ces logements devront être d'un prix abordable. Ce plan quinquennal a débuté en 1987-1988.

La Division a réglé avec la Ville de Toronto et le ministère du Logement les derniers détails de l'acquisition d'environ 64 acres de terrain pour l'ensemble d'habitation du St. Lawrence Square (Ataratiri).

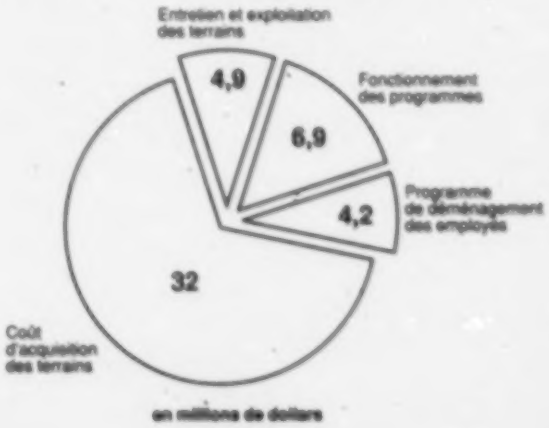
À l'automne 1989, la responsabilité du quartier Seaton à Pickering est passée du ministère des Services gouvernementaux au ministère du Logement.

Direction de la gestion des terrains

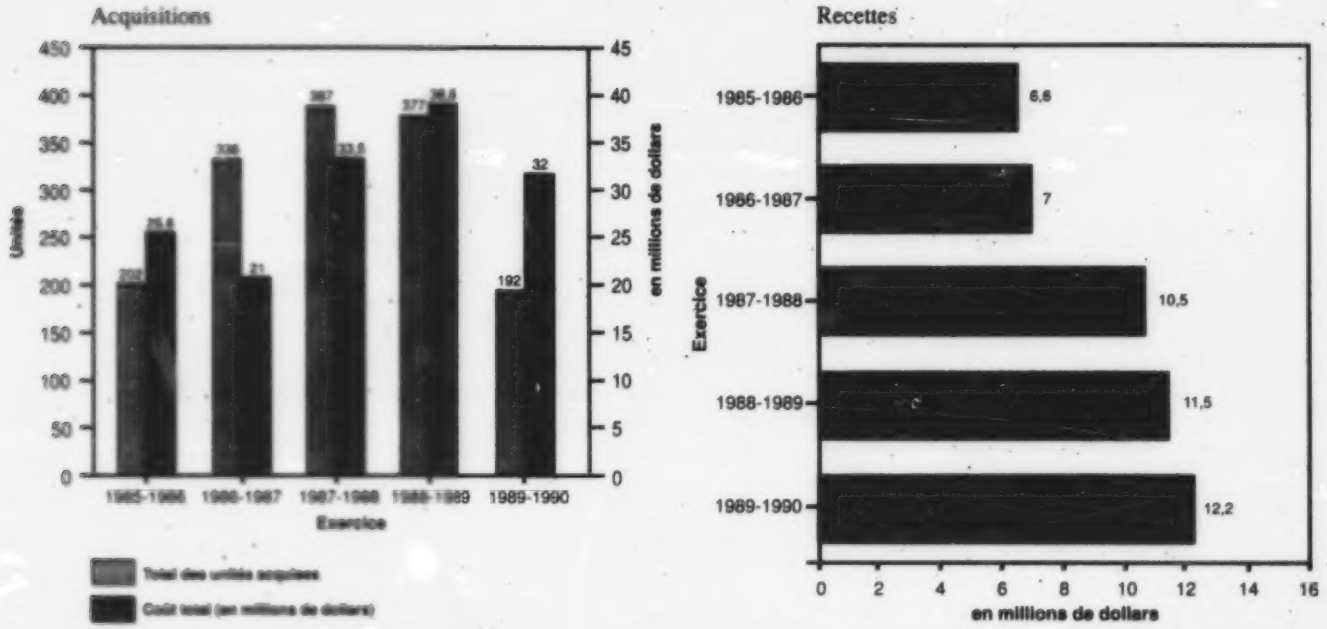
La Direction de la gestion des terrains veille à l'achat et à la gestion des biens-fonds et donne des conseils en la matière aux ministères, conseils, commissions et autres organismes de la Couronne.

Direction de la gestion des terrains : Débours

Total des dépenses coordonnées : 45 millions de dollars



Direction de la gestion des terrains : Acquisitions et recettes



Son personnel effectue des évaluations, des négociations, des expropriations, des recherches de titres, des levés, des échanges de terrains et la location de biens en gestion intérimaire. La Direction tient à jour des systèmes d'inventaire des terrains, prépare les études d'utilisation, et administre l'impôt foncier et les programmes de gestion des terrains et de l'environnement.

La Direction a participé aux initiatives environnementales du gouvernement en coordonnant 48 opérations de nettoyage de déchets toxiques et d'acquisition d'installations pour l'élimination des déchets.

En 1989-1990, l'acquisition de 192 biens immobiliers et droits de passage pour 13 ministères et organismes s'est chiffrée à 32 millions de dollars. On a acheté des biens immobiliers pour le Programme d'expansion du réseau routier du ministère des Transports, le nouvel édifice du bureau principal du ministère des Services correctionnels à North Bay, ainsi que dans le quadrilatère à l'est de la rue Bay à Toronto.

Dans le cadre de l'initiative gouvernementale d'augmenter le nombre de logements à prix abordable, la Direction a terminé les levés d'environ 5 000 acres de terrain dans le canton de Pickering, en vue d'une première demande en vertu de la *Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers*. Les ministères des Services gouvernementaux et du Logement y donneront suite au moyen d'un plan d'aménagement.

La Direction a effectué quelque 1 400 évaluations et 900 levés à l'appui des programmes de vente et d'achat. Elle a géré et entretenu environ 2 650 propriétés situées dans tous les coins de la province. Sur 72 700 acres d'avoirs fonciers, environ 47 900 ont été loués à des fins agricoles, ce qui représente une augmentation de 30 pour 100 par rapport à l'année dernière. À la fin de l'exercice, les terres louées comptaient pour 78 pour 100 du portefeuille géré. Les recettes provenant d'environ 1 800 baux distincts se sont élevées à 12,2 millions de dollars.

La Direction administre le Programme de réinstallation du personnel propriétaire, qui fournit une assistance aux employés du gouvernement et des organismes de la Couronne qui sont mutés. Au cours de l'exercice 1989-1990, le ministère a aidé 468 employés à vendre pour 62,3 millions de dollars en biens immobiliers. La valeur des biens immobiliers touchés a augmenté d'environ 114 pour 100. Le Programme de déménagement dans le Nord de l'Ontario a entraîné une plus grande participation à ce programme.

Direction de l'aménagement des terrains

La Direction de l'aménagement des terrains assure le soutien nécessaire pour satisfaire les besoins des ministères clients en matière d'immobilier en leur donnant des conseils sur la planification et la mise en valeur. Elle s'emploie à trouver des terrains disponibles pour la réalisation des grands objectifs sociaux et économiques du gouvernement et des collectivités locales.

La Direction a le mandat de mettre en oeuvre une politique globale d'évaluation environnementale pour les travaux de tous les ministères, en application de la *Loi sur les évaluations environnementales*.

Par ailleurs, dans le cadre du programme quinquennal "Priorité au logement" du gouvernement, lancé en 1987-1988, la Direction a établi un plan qui permettra la construction de 12 000 unités d'habitation sur les terres domaniales, dont 35 pour 100 devront être d'un prix abordable. Ce plan est exécuté grâce à un processus intégral de planification et d'aménagement dans le cas des terrains particuliers qui sont desservis par les services publics ou qui le seront dans un proche avenir.

Depuis le début du programme, 6 021 unités d'habitation ont été offertes, dont 2 258 en 1989-1990. On a également terminé la planification et obtenu l'approbation de nouveaux chantiers à Stoney Creek, Aurora, Brantford, Markham, Whitby et Bowmanville. On élabore présentement des plans de gestion environnementale pour l'emplacement d'Etobicoke-Lakeshore et le chantier Lynde Shore de Whitby. Des études détaillées se poursuivent dans le cas de projets torontois, dont une analyse des lignes directrices conceptuelles pour l'ensemble situé à l'est de la rue Bay, qui comprendrait le Théâtre du ballet et de l'opéra.

Direction de la commercialisation des terrains

La Direction de la commercialisation des terrains s'occupe de vendre les biens-fonds excédentaires de la province, dont des propriétés résidentielles, commerciales, institutionnelles et agricoles. Ses programmes de vente englobent les encans, les appels d'offres et de propositions, les inscriptions au service multiagences de même que la vente directe.

En 1989-1990, la Direction a achevé l'élaboration d'un plan quinquennal prévoyant des ventes de 500 millions de dollars, qui commencera en 1990-1991. Le personnel a discuté avec certains ministères de la question de centraliser davantage les activités immobilières du gouvernement, pour que la Direction les prenne en charge.

La Direction a mis en pratique un nouveau programme de vente de terrains à des fins d'habitation allant dans le sens de la politique "Priorité au logement" de la province. Le projet-pilote de 220 logements de Stoney Creek a été couronné de succès et sert de modèle pour les autres municipalités.

Par l'entremise de ce programme, la Direction a vendu 1 017 unités d'habitation, dont 877 sont considérées comme abordables. Selon les prévisions actuelles, 16 000 logements additionnels seront ainsi créés sur une période de cinq ans et la moitié d'entre eux seront d'un prix abordable.

Mentionnons aussi d'autres efforts tels qu'un programme de location à long terme de logements à but non lucratif et des entreprises provinciales-régionales d'expansion industrielle. Une unité interne d'administration juridique a coordonné 126 dossiers, des négociations aux dernières étapes de l'exécution des contrats.

Les ventes pour l'exercice ont totalisé 48,7 millions de dollars, ce qui représente des recettes brutes de 58 millions de dollars.

Division de l'élaboration et de la gestion des programmes

La Division prodigue aux clients des conseils en matière de planification, de gestion et d'exécution.

Elle élabore des plans, des stratégies et des normes pour la gestion du portefeuille immobilier, en incorporant les données fournies par les ministères clients. La Division fournit des services de soutien en matière de finances, de planification générale, de technologie informatique et d'administration des hypothèques.

Pour ce qui est du renouvellement du capital, la Division a établi une nouvelle stratégie de réaménagement et de remplacement par laquelle elle s'emploie à améliorer les immeubles de façon à ce qu'ils répondent aux besoins technologiques actuels et aux exigences que pose l'exécution des programmes, à ce qu'ils soient accessibles aux personnes ayant un handicap et à ce qu'ils respectent les normes de sécurité et d'utilisation optimale de l'énergie.

La Division a mis au point une stratégie d'investissement afin d'établir divers mécanismes financiers autres que les affectations budgétaires qui permettraient par exemple des investissements du secteur privé dans le portefeuille immobilier du gouvernement.

Une analyse de la réorganisation du portefeuille a servi de cadre à l'élaboration de nouvelles stratégies de regroupement des locaux 'administratifs. La Division a également mis en application un nouveau processus d'approbation des dépenses importantes en immobilisations, qui a été avalisé par le Conseil de gestion du gouvernement.

Direction des services aux clients

La Direction des services aux clients demeure le principal organisme de liaison avec les ministères clients pour ce qui est de leurs besoins en locaux et des mesures qu'ils prennent pour y pourvoir. Des responsables de programme ont été désignés à titre d'agents de liaison avec les ministères qui leur sont respectivement assignés; ils doivent réunir la documentation sur les besoins des clients et les tendances de la demande, participer à la planification des exigences en locaux, résoudre les problèmes, soumettre des recommandations au Conseil de gestion du gouvernement et lancer de nouveaux projets d'aménagement de locaux.

La Direction appuie le comité consultatif des politiques sur les ministères clients, groupe interministériel pour la formulation des politiques en matière de locaux. Le personnel participe activement aux activités du groupe de travail sur les questions stratégiques du Groupe des biens immobiliers, ainsi qu'à ceux du conseil des directeurs sur les locaux et de ses sous-comités, dans une perspective orientée à la fois sur les besoins des clients et sur les préoccupations du ministère.

En 1989, la Direction a approuvé et mis en application le nouveau processus d'approbation des dépenses importantes en immobilisations . Elle a participé à différents projets de réinstallation, à l'établissement du bureau principal du Programme de l'impôt-santé des employeurs à Oshawa et à la répartition dans toute la province des bureaux de la Commission des droits de la personne. En outre, on a commencé la préparation des plans pour le bureau principal des ministères des Institutions financières, de la Consommation et du Commerce, des Richesses naturelles et du Secrétariat du Conseil de gestion.

Direction de la gestion du portefeuille

La Direction de la gestion du portefeuille est chargée de quatre secteurs clés d'activités reliées au portefeuille immobilier : élaboration de stratégies, planification à long terme, analyse du portefeuille et étude de l'affectation des biens immobiliers.

Le personnel analyse les questions de stratégie touchant la gestion du portefeuille immobilier et recommande des plans d'action. En 1989, la Direction a mis de l'avant une importante présentation au Conseil des ministres au sujet des stratégies suivantes : modernisation et remplacement; conformité aux codes; économie de l'énergie; utilisation optimale des biens immobiliers et des investissements; ainsi que restructuration du portefeuille.

La Direction examine les biens fonciers et les locaux existants dans certaines municipalités. En 1989-1990, le personnel a coordonné la préparation de plans relatifs au portefeuille local pour huit municipalités et d'études de faisabilité pour quatre autres municipalités. Ces plans et études renferment des recommandations pour le réaménagement, le remplacement ou l'aliénation de biens fonciers existants ainsi que pour l'établissement de nouveaux bureaux regroupés.

La Direction suit le portefeuille immobilier de près, l'analyse et fournit des statistiques sur ses caractéristiques et son utilisation. Elle effectue également des évaluations financières dans le but de déterminer les façons les plus avantageuses de répondre aux besoins à long terme en fait de locaux. Elle a coordonné le processus d'examen de l'attribution des locaux dans 377 édifices en vue de l'utilisation ou l'aliénation de biens immobiliers que l'on sous-utilisait ou dont on n'avait plus besoin.

Direction de la gestion générale et des hypothèques

La Direction de la gestion générale et des hypothèques poursuit les objectifs suivants : coordination du processus de planification stratégique et du plan d'action pour le Groupe des biens immobiliers; mise à exécution du plan stratégique de technologie informatique pour le Groupe des biens immobiliers et mise en place de ses systèmes d'application; établissement de mécanismes de financement de rechange pour les travaux et les acquisitions entraînant des dépenses en immobilisations.

La Direction apporte au Groupe un soutien en matière de technologie informatique et de services financiers, de planification et d'administration. Elle fournit également des services de gestion des hypothèques aux ministères du Logement, des Services correctionnels, du Trésor et de l'Économie, de même qu'à la Société d'hypothèques de l'Ontario (SHO).

En 1989, la Direction a mis en place le plan stratégique de technologie informatique du Groupe des biens immobiliers. Elle a établi les plans stratégiques, opérationnels et quinquennaux, formulé et diffusé les politiques du Groupe. Elle a continué à améliorer les méthodes d'élaboration des stratégies, de planification opérationnelle, d'évaluation ainsi que de préparation des rapports administratifs du Groupe des biens immobiliers.

La Direction a offert des services de gestion et de renseignements financiers à l'échelon du Groupe en ce qui concerne les méthodes de fonctionnement, les prévisions budgétaires, les dépenses et les recettes annuelles. Elle a géré le portefeuille hypothécaire du ministère des Services gouvernementaux et de la Société d'hypothèques de l'Ontario et administré les hypothèques dans le cadre des programmes d'encouragement à la création de logements locatifs au nom du ministère du Logement.

La Direction a avancé, dressé la documentation, géré et recouvré des hypothèques pour divers programmes d'encouragement des ministères du Logement et du Trésor.

En 1989-1990, la Direction a engagé 32,5 millions de dollars et recouvré 30,7 millions en vertu de divers programmes.

Division de la gestion des biens

La Division de la gestion des biens assure divers services visant à répondre aux besoins en locaux des ministères et organismes clients et à participer aux initiatives stratégiques du gouvernement. Parmi les services de la Division, citons : la gestion et l'entretien des bâtiments, dont les réparations et les transformations, les travaux de construction, ainsi que l'administration des baux et la prise à bail d'immeubles.

Par l'entremise de ses 18 directions, bureaux régionaux et bureaux de district et de secteur, la Division gère et entretient près de quatre millions de mètres carrés de propriétés appartenant au gouvernement et près d'un million de mètres carrés de locaux loués.

La ventilation des dépenses pour l'exercice 1989-1990 se présente comme suit : 247 millions de dollars pour les loyers, le fonctionnement, l'entretien et les réparations; 47 millions de dollars pour les travaux de construction et 49 millions pour l'administration des programmes. Le rapport entre les dépenses consacrées à la prestation de services directs et les sommes affectées à l'administration des programmes a continué à s'amenuiser, grâce à des méthodes plus efficaces de prestation des services et à une technologie améliorée.

La Division a apporté une importante contribution aux objectifs plus vastes du gouvernement, plus particulièrement dans les domaines de la santé et de la sécurité au travail, de l'observation des codes, de la protection de l'environnement et de l'aménagement pour accès facile à l'intention des personnes ayant un handicap.

En 1989-1990, la Division a lancé le Programme de gestion des déchets du gouvernement qui s'adresse à la fonction publique provinciale et qui constitue pour les autres organismes publics et privés un modèle dans le domaine de la protection de l'environnement. Le programme permet de recycler papiers fins, journaux, canettes et bouteilles, et s'assortit d'une politique d'achat de produits sans danger pour l'environnement.

La Division s'est préparée à solliciter la participation du public au processus d'évaluation environnementale dans son programme de construction. Elle a aussi entrepris de se doter de règles plus complètes quant aux édifices patrimoniaux.

La Division a amorcé le premier volet d'un programme de 38 millions de dollars destiné à améliorer l'accessibilité des édifices gouvernementaux aux personnes ayant un handicap. Ce programme quinquennal permettra aux bureaux régionaux, de district et de secteur d'aménager plus de 1 300 édifices à l'échelle de la province.

Afin de souligner son engagement en faveur de la santé, de la sécurité et de la productivité en milieu de travail, la Division a créé une structure de surveillance de la conformité aux codes qui fait appel à l'éducation et à la formation des employés. À cet égard, elle a adopté une technique de vérification qui sert de modèle pour d'autres organisations.

La Division fait la promotion de pratiques susceptibles d'améliorer la qualité de l'air dans les locaux; elle gère le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) et le programme de contrôle de l'amiante. Elle a également rédigé une nouvelle politique de sécurité et des plans d'urgence pour les édifices du gouvernement.

Direction des opérations centrales

La Direction des opérations centrales fournit des services techniques, opérationnels et administratifs à l'appui des programmes divisionnaires.

En 1989-1990, la Division a donné suite à plusieurs idées novatrices : politique de gestion des télécommunications et des immeubles "intelligents"; plan tactique d'applications technologiques qui lui permettront de relever le défi informatique à l'aube du XXI^{e} siècle; système de contrôle des dépenses pour la gestion des immeubles; étude préparatoire à un programme de gestion et d'économie de l'eau pour le gouvernement de l'Ontario; renouvellement de la stratégie ministérielle de gestion de l'énergie pour les années 90.

La Direction a coordonné le nouveau Programme de gestion des déchets du gouvernement de l'Ontario afin d'assurer l'efficacité de sa mise en application au sein des bureaux régionaux, de district et de secteur.

La Direction a continué à fournir des services essentiels de planification et d'analyse financières ainsi que de gestion des dépenses. Elle a également assuré la prestation de services de haute qualité dans les établissements provinciaux en lançant des appels d'offres, en préparant des cahiers des charges et des manuels de base, et en administrant le portefeuille provincial de 6 000 places de stationnement. La Direction a conçu des méthodes innovatrices pour optimiser les biens de la province, dans le but d'augmenter les recettes du gouvernement.

La Direction veille à l'affectation des locaux dans plus de 9 000 édifices de propriété publique ou loués par le gouvernement. Elle a entretenu et amélioré la base de données de l'inventaire de locaux du ministère.

Les experts en appareils de levage de la Direction ont amorcé un programme de modernisation afin de renouveler le matériel existant et d'améliorer l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap.

Les spécialistes des services de déménagement de la Direction ont dirigé les préparatifs qui permettront à deux ministères, à un organisme et à certaines directions de six autres ministères d'emménager dans de nouveaux immeubles construits à North Bay, à Sudbury, à Sault Ste. Marie, à Thunder Bay et à Timmins pour les besoins du Programme de déménagement dans le Nord de l'Ontario.

La Direction a créé une Section de gestion des déchets afin de mettre en place le Programme de gestion des déchets du gouvernement. À la fin de l'exercice 1989-1990, plus de 15 000 fonctionnaires avaient accès à un programme complet de recyclage. La Direction a collaboré à la mise sur pied d'un programme d'achat de fournitures sans danger pour l'environnement, qui couvre plus de 70 articles offerts au Centre d'approvisionnement du ministère. On prévoit en outre de mettre en application le Programme de gestion des déchets dans tous les établissements gouvernementaux où travaillent plus de 50 personnes.

Direction des services de location

La Direction des services de location se charge de louer des locaux pour le gouvernement auprès du secteur privé. Le personnel négocie la signature de baux à des taux compétitifs en temps opportun; coordonne le processus de location, depuis la phase initiale de reconnaissance des lieux jusqu'à l'installation du client; met au point les documents de location; et administre les contrats de location avec option d'achat.

En 1989-1990, la Direction a administré 1 355 baux existants, renouvelé 319 baux et signé 77 nouveaux contrats de location au nom de ses clients. L'espace loué a représenté près d'un million de mètres carrés.

Au cours de l'exercice, la Direction a introduit plusieurs méthodes innovatrices en matière de location. Afin de clarifier et de simplifier la passation et l'administration des baux, la Direction a présenté un nouveau document de location complet, compatible avec les documents d'offre de bail. Les nouveaux documents de demande de propositions s'utilisent facilement, présentent des avantages pour les entreprises de location et font en sorte que la province loue des locaux aux meilleurs prix qui soient. Des experts en normes de rendement ont déterminé les besoins particuliers des clients et dressé des plans d'orientation qui ont aidé les concepteurs de la Direction à planifier et à exploiter les locaux loués ou à les réaménager le cas échéant.

La Direction a poursuivi les priorités environnementales du gouvernement en instaurant des programmes de gestion des déchets dans les immeubles loués.

Division de la construction et de la conception

La Division fournit aux ministères et aux organismes des services de consultation en conception des projets et en construction.

Son personnel assure la gestion du processus de conception et de documentation, la préparation des appels d'offres et l'adjudication des contrats, l'administration des grands travaux et les services de gestion des travaux. Il donne aussi des conseils dans les domaines de la conception et de la construction, dont la recherche architecturale et technique, le calcul et le contrôle des coûts, l'agencement des installations et la décoration intérieure.

En 1989-1990, la Direction a repensé le processus de sélection des experts-conseils en architecture et en ingénierie du secteur privé. Les experts-conseils pour les travaux d'envergure seront choisis par voie de concours ouverts. Dans le cas des projets requérant une compétence particulière, les experts-conseils seront également retenus en fonction de leur expérience et de leurs capacités; pour les travaux courants, le choix sera effectué en fonction des tarifs.

Direction de la gestion des projets

Grâce aux services qu'elle offre, la Direction assure l'exécution et la gestion des grands travaux de construction qu'entreprend le ministère.

Le personnel fournit aux ministères clients une vaste gamme de services tels que l'identification des besoins, le choix des emplacements, la sélection des experts-conseils de même que la surveillance de la construction et l'installation. Les gestionnaires s'assurent que les projets sont menés à bonne fin dans les délais convenus et dans les limites du budget, de la phase de la conception jusqu'à l'occupation.

La Direction est maître d'oeuvre de plus de 100 chantiers évalués à près de 1,1 milliard de dollars. En 1989-1990, elle a endossé des dépenses de 120 millions de dollars.

La Direction est chargée de satisfaire les besoins en locaux du Programme de déménagement dans le Nord de l'Ontario. On a commencé la construction de six immeubles à North Bay, à Sudbury, à Sault Ste. Marie et à Thunder Bay. On prévoit aussi de construire des immeubles pour la Police provinciale de l'Ontario, de nouveaux établissements de services correctionnels, des bureaux d'enregistrement des actes, des palais de justice ainsi que des nouveaux locaux pour le ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation.

Direction des services de conception

La Direction fournit des services de consultation et de conception techniques et professionnelles afin de planifier, de concevoir et de meubler les établissements du gouvernement. L'objectif de la Direction consiste à créer des cadres de travail fonctionnels, qui correspondent vraiment aux besoins de leurs usagers.

La Direction dispense des conseils aux ministères clients et aux bureaux régionaux du ministère des Services gouvernementaux dans les domaines de l'estimation et du contrôle des coûts ainsi que dans le domaine de l'aménagement pour accès facile. Elle a joué un rôle déterminant dans la conception, en Ontario, d'immeubles "intelligents" qui permettent l'intégration des services publics, des opérations de gestion immobilière, des réseaux d'alerte d'incendie et de sécurité ainsi que des systèmes d'économie de l'énergie, au moyen de contrôles numériques et de dispositifs de surveillance informatisés.

En utilisant le processus de demandes de propositions pour sélectionner les experts-conseils pour les grands travaux de construction, la Direction encourage l'offre locale et obtient des services d'experts-conseils de la plus haute qualité.

La **Section de recherche et de réglementation** de la Direction représente une source d'expertise pour l'interprétation des lois, règlements, codes et normes régissant la conception et la construction des édifices du gouvernement. Elle publie à cet effet un bulletin mensuel intitulé *Code Matters*.

En 1989-1990, le personnel a fermé 849 dossiers, dont 183 ont nécessité des services consultatifs. Les tâches à assumer allaient de la sélection du mobilier pour les bureaux du gouvernement aux grands projets conceptuels en passant par les études de faisabilité.

La Direction ainsi que plusieurs membres de son personnel ont remporté des prix pour leur travail de conception au cours de l'exercice.

Direction de la gestion des contrats

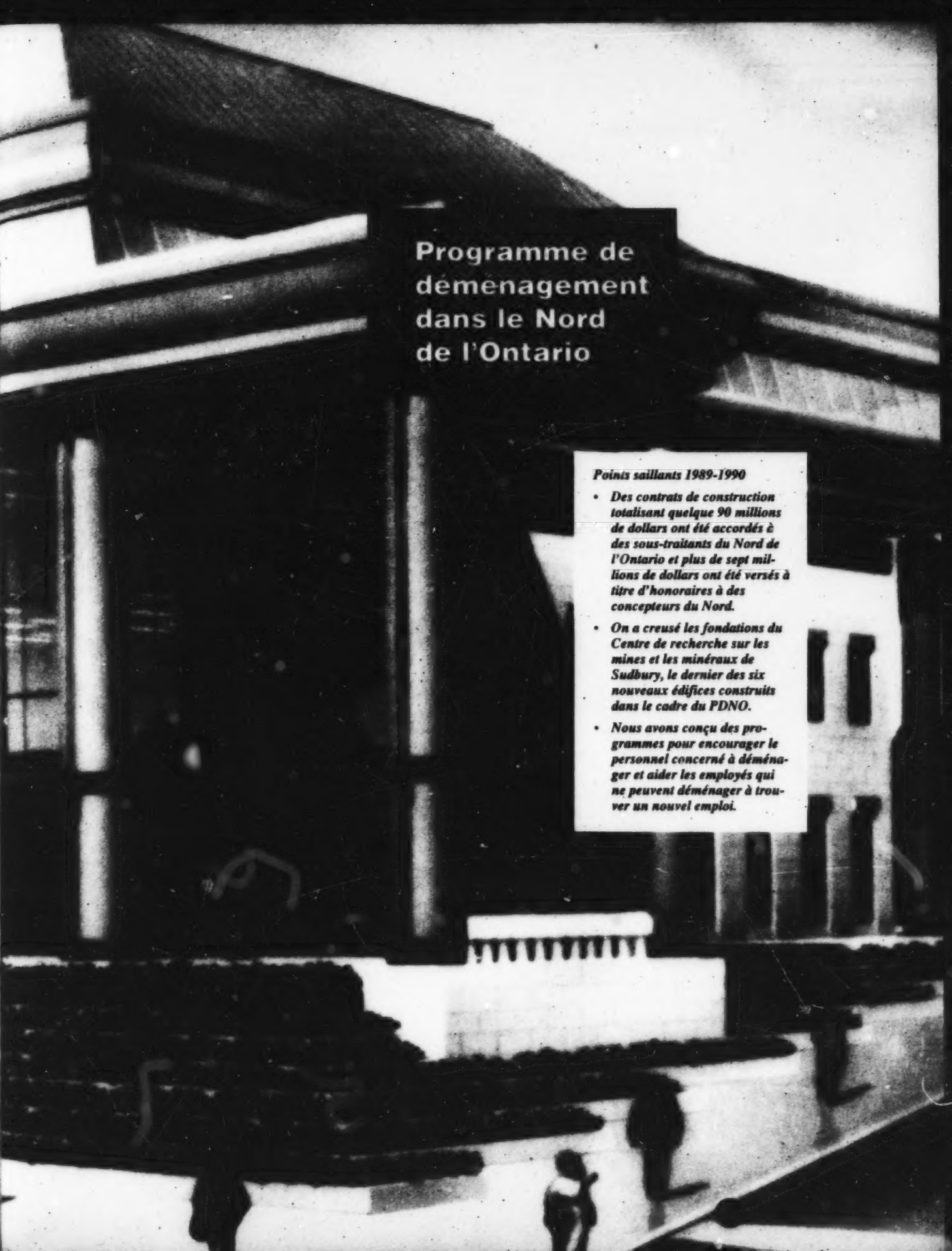
La Direction de la gestion des contrats fournit aux ministères clients des services spécialisés se rapportant à la construction, notamment l'évaluation des soumissions, les recommandations relatives à l'adjudication des contrats, la surveillance des travaux en chantier et le traitement du paiement des contrats de construction.

La Direction instruit et règle les réclamations relatives aux contrats, administre les réclamations en matière de taxe de vente fédérale, et instruit les revendications de privilège en application de la *Loi sur le privilège dans l'industrie de la construction*. Elle fournit le soutien technique dans la négociation d'accords de lotissement avec les municipalités.

Le personnel conseille le ministère des Services gouvernementaux et les autres ministères en matière de documents requis pour les contrats, d'appels d'offres, de passation de contrats et de réclamations.

En 1989-1990, la Direction a administré des contrats de construction d'une valeur approximative de 335 millions de dollars. Les chantiers en cours comprennent plusieurs ensembles du Programme de déménagement dans le Nord de l'Ontario ainsi que les locaux ultramodernes de l'Institut de recherche forestière de l'Ontario à Sault Ste. Marie.

Parmi les autres chantiers, mentionnons le Centre de recherches sur les produits laitiers de Ponsonby, les Centres de renseignements touristiques de Hill Island et Lancaster, les bureaux d'enregistrement des actes de Lanark Nord et Whitby ainsi que les bureaux principaux de plusieurs districts et détachements de la Police provinciale de l'Ontario à Chatham, Sebringville, Red Lake, Pickle Lake, Aurora et Wasaga Beach.



Programme de déménagement dans le Nord de l'Ontario

Points saillants 1989-1990

- ***Des contrats de construction totalisant quelque 90 millions de dollars ont été accordés à des sous-traitants du Nord de l'Ontario et plus de sept millions de dollars ont été versés à titre d'honoraires à des concepteurs du Nord.***
- ***On a creusé les fondations du Centre de recherche sur les mines et les minéraux de Sudbury, le dernier des six nouveaux édifices construits dans le cadre du PDNO.***
- ***Nous avons conçu des programmes pour encourager le personnel concerné à déménager et aider les employés qui ne peuvent déménager à trouver un nouvel emploi.***

Introduction

Le programme de déménagement dans le Nord de l'Ontario (PDNO) représente une importante initiative visant à déconcentrer une partie de l'appareil administratif de l'Ontario, et à diversifier et renforcer l'économie du Nord ontarien. Le siège de deux ministères et d'un organisme gouvernemental situés à Toronto, ainsi que divers services centraux relevant de six autres ministères, seront réimplantés dans cinq localités du Nord de l'Ontario : North Bay, Sudbury, Sault Ste. Marie, Thunder Bay et Timmins.

Quatre nouveaux immeubles et deux établissements de recherche sont en construction dans ces localités, tandis que des locaux existants du gouvernement seront utilisés à Timmins.

L'an dernier, nous avons levé la première pelletée de terre du Centre de recherche sur les mines et les minéraux de Sudbury, dernier des six nouveaux immeubles en construction dans le cadre du PDNO. Nous prévoyons d'inaugurer trois immeubles en 1990, deux en 1991 et un dernier au printemps de 1992.

Au cours du dernier exercice, le PDNO a réalisé plusieurs objectifs : approvisionnement local pendant la construction, équité d'emploi par le biais de stages d'apprentissage et contrôle des coûts au moment des appels d'offres.

La dernière soumission de construction importante sera acceptée en juillet 1990, mais nous nous attendons tout de même à ce que les dépenses en capital du programme ne dépassent pas les budgets approuvés en 1987-1988.

De concert avec le Secrétariat des ressources humaines, le MSG a créé des programmes qui encouragent les employés concernés à déménager et qui aident les fonctionnaires qui ne déménageront pas à trouver un nouvel emploi. Au 31 mars 1990, aucune mise à pied n'avait eu lieu en raison du déménagement.

Le MSG a collaboré étroitement avec ses clients et a retenu des locaux provisoires dans quatre localités pour les éléments qui ont déjà quitté la capitale. En avril 1990, environ 550 titulaires de postes jusque-là rattachés à Toronto avaient été relogés dans des locaux provisoires, ce qui représente le déplacement vers le Nord d'une masse salariale de 19 millions de dollars par an.

Le ministère des Services gouvernementaux coordonne toutes les activités reliées au PDNO : immobilier, conception et construction, ressources humaines, transfert des services et relations communautaires. Le PDNO correspond aux orientations stratégiques du gouvernement à trois égards : développement durable, technologie de l'information et qualité du milieu de travail.

Développement durable

Toutes les étapes de la conception, des appels d'offres et de la construction ont été étudiées de manière à procurer un maximum d'avantages pour les gens du Nord. Au printemps de 1992, le ministère fera l'acquisition de plus de 270 millions de dollars en actif immobilisé pour la construction et l'aménagement des six nouveaux immeubles. Ce programme représente une occasion unique de poursuivre les priorités du gouvernement en matière de développement économique dans le Nord.

Le processus d'appel d'offres a été modifié dans le but de permettre la compétitivité des petites entreprises régionales. À la fin de l'exercice, environ 63 pour 100 des contrats de construction, ce qui représente 90 millions de dollars, avaient été accordés à des sous-traitants du Nord. En outre, plus de la moitié des frais de conception de 14 millions de dollars (soit sept millions de dollars) ont été versés à des professionnels du Nord.

La construction de cinq des six nouveaux immeubles fait appel à de l'acier structural fabriqué en grande partie dans le Nord. On retrouvera du granite local dans tous les édifices, que ce soit pour les détails de finition ou pour l'ensemble du revêtement extérieur.

La construction des immeubles du PDNO rendra possible la redistribution du portefeuille immobilier en libérant des locaux de grande valeur à Toronto et en regroupant le personnel de bureaux régionaux dans les nouveaux immeubles, y compris le personnel qui occupe des locaux loués ne répondant pas aux normes.

On a profité de la circonstance propice qu'offrait la construction de six nouveaux immeubles pour uniformiser l'approche conceptuelle. Tous les nouveaux immeubles suivent ou dépassent les divers codes et les normes du ministère sur l'économie de l'énergie, l'accès aux personnes ayant un handicap et la capacité du stationnement par rapport au nombre d'employés. La conception des immeubles leur confère une souplesse d'utilisation maximale afin de satisfaire les besoins actuels et à venir.

On pourra par exemple installer sous les planchers des réseaux de câbles à la fine pointe de la technologie.

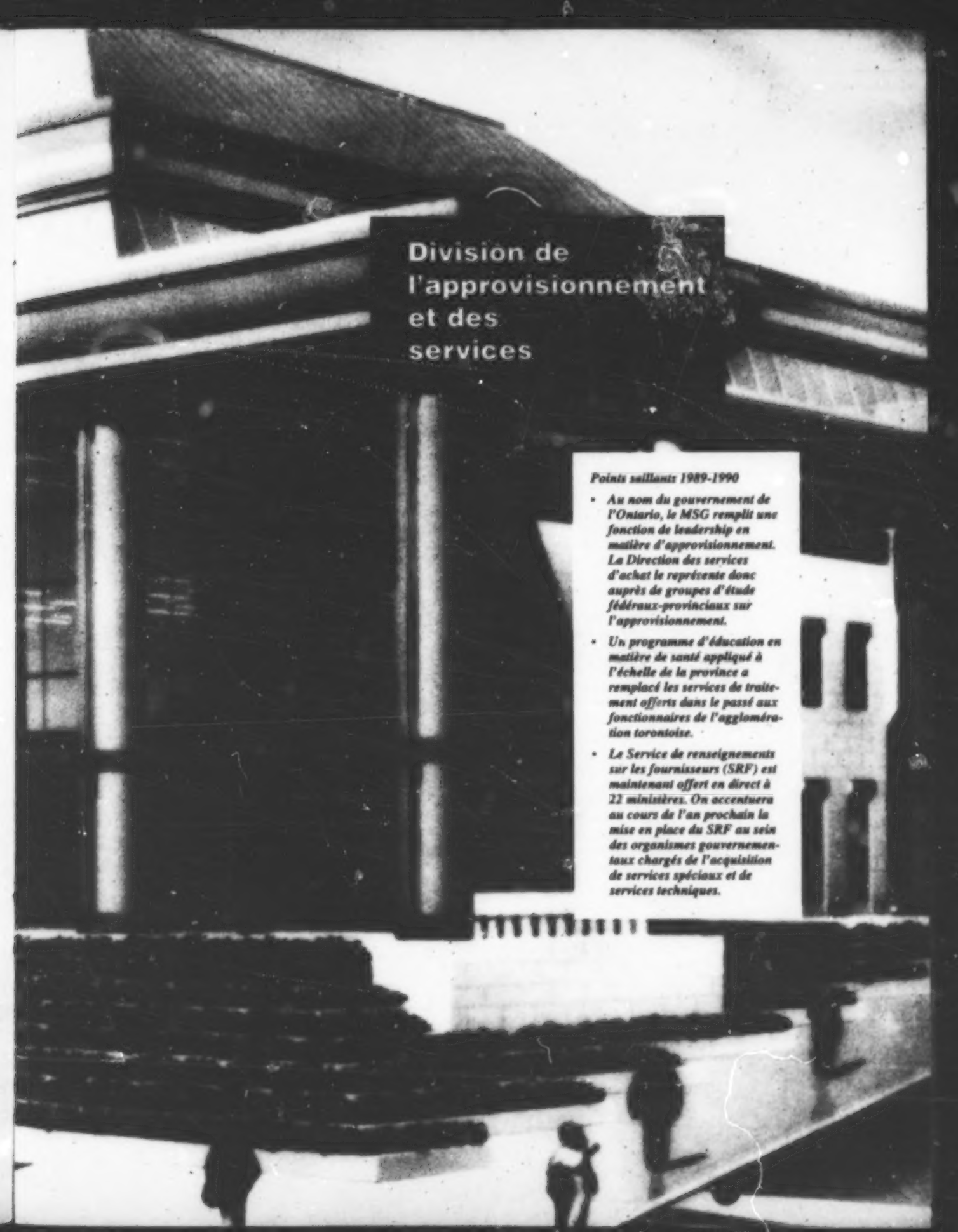
On a pris les dispositions voulues pour pouvoir augmenter les aires de travail et répondre ainsi à des besoins immédiats. Dans certains cas, la structure permettra l'ajout d'autres étages.

Technologie informatique

Le Programme de déménagement dans le Nord de l'Ontario a créé une demande accrue de services de télécommunications de haute qualité, ce qui a constitué un facteur décisif dans la réalisation de la portion nord du Réseau de télécommunications de l'Ontario (RTO). L'amélioration du service va sûrement encourager les clients qui utilisent des centres informatiques du secteur privé à faire appel aux installations gouvernementales du Sud de l'Ontario. Pour compléter cet excellent réseau de télécommunications, tous les immeubles seront dotés de systèmes de câblage à la fine pointe de la technologie qui faciliteront grandement l'ajout de presque n'importe quel appareil microprocessorisé.

Qualité du milieu de travail

La conception architecturale tient également compte de la santé, de la sécurité et du bien-être des employés en prévoyant des salles de conditionnement physique, des garderies, des systèmes mécaniques qui répondent aux normes les plus récentes sur la qualité de l'air ainsi que des meubles ergonomiques. Enfin, les dernières innovations en matière d'acoustique et d'éclairage des bureaux ont été mises à profit.



Division de l'approvisionnement et des services

Points saillants: 1989-1990

- ***Au nom du gouvernement de l'Ontario, le MSG remplit une fonction de leadership en matière d'approvisionnement. La Direction des services d'achat le représente donc auprès de groupes d'étude fédéraux-provinciaux sur l'approvisionnement.***
- ***Un programme d'éducation en matière de santé appliqué à l'échelle de la province a remplacé les services de traitement offerts dans le passé aux fonctionnaires de l'agglomération torontoise.***
- ***Le Service de renseignements sur les fournisseurs (SRF) est maintenant offert en direct à 22 ministères. On accentuera au cours de l'an prochain la mise en place du SRF au sein des organismes gouvernementaux chargés de l'acquisition de services spécioux et de services techniques.***

Introduction

La Division de l'approvisionnement et des services joue un rôle prépondérant dans la réalisation des objectifs du ministère des Services gouvernementaux. Au nombre des questions qu'on y traite actuellement, citons l'accès plus facile aux fournisseurs voulant faire affaire avec le gouvernement, la possibilité d'échanger des données sur l'approvisionnement avec les autres paliers de gouvernement et l'augmentation du nombre de fournisseurs à l'échelon régional.

La nécessité de protéger l'environnement se faisant de plus en plus sentir, la Direction des services d'achat s'est penchée sur l'achat, l'utilisation et la disposition des produits d'usage courant qu'elle acquiert. Elle surveille l'application des politiques et des pratiques d'approvisionnement et favorise l'utilisation de produits écologiques.

La hausse du coût des services de santé et le prix élevé de l'absentéisme et de la baisse de productivité ont accentué la nécessité de la santé et de la sécurité en milieu de travail. Bien que les employés aient la responsabilité première de veiller sur leur santé, l'employeur joue un rôle important à ce sujet. Sa vocation étant de servir sa clientèle, le MSG doit assumer sa responsabilité de fournir des services de santé et de sécurité à la fonction publique ontarienne.

Direction des services d'achat

Cette direction dessert le gouvernement de l'Ontario dans six domaines différents : élaboration des politiques ministérielles en matière d'approvisionnement; imprimerie, papeterie et fournitures de bureau; achats collectifs; appels d'offres; renseignements sur les fournisseurs, et gestion des biens excédentaires.

La section des **Services d'imprimerie** fournit des services de graphisme aux ministères et organismes gouvernementaux, et contribue à la préparation des cahiers de charges et au lancement des appels d'offres pour la fourniture de divers services. En 1989-1990, le recours à la liste détaillée de plus de 1 500 fournisseurs ontariens a permis à 818 entreprises de faire affaire avec le gouvernement. Sept cents appels d'offres ont été lancés, et des commandes d'une valeur totale de 25 millions de dollars ont été passées. Le système d'adjudication concurrentielle et le concours de conseillers du ministère ont fait économiser quelque cinq millions de dollars aux ministères clients.

Le **Centre d'approvisionnement** distribue la papeterie, les fournitures de bureau, les formules types, les meubles d'usage courant et les souvenirs du gouvernement de l'Ontario. Les services offerts par le Centre sont facultatifs et payants. Au cours de l'exercice 1989-1990, le Centre a fourni environ 600 000 articles à 8 000 clients, ce qui représente une valeur de 21 millions de dollars. La politique du Centre en matière de prix et d'adjudication concurrentielle a permis aux ministères clients d'économiser près de huit millions de dollars.

La **Section des achats collectifs** négocie des marchés collectifs avec les fournisseurs de produits et services d'usage courant dans les ministères et les organismes. En 1989-1990, les ministères ont déboursé approximativement 100 millions de dollars par l'entremise de cette section, ce qui a entraîné des économies sur les coûts d'acquisition de l'ordre de 23 millions de dollars et, sur les coûts d'administration, de l'ordre de 30 millions de dollars.

Le **Bureau des appels d'offres** garantit une juste concurrence dans le processus d'adjudication des marchés du gouvernement. Il a traité 1 197 appels d'offres, d'où l'adjudication de marchés d'une valeur totale de 456,9 millions de dollars.

Le **Service de renseignements sur les fournisseurs (SRF)** est un répertoire informatisé de plus de 50 000 entreprises désireuses de faire affaire avec le gouvernement de l'Ontario. Le SRF a été créé pour aider le gouvernement à atteindre son objectif qui est d'offrir des chances équitables à tous les fournisseurs.

Ce service est fourni en direct à 22 ministères. On accentuera au cours de l'an prochain la mise en place du SRF au sein des organismes gouvernementaux chargés de l'acquisition de services spéciaux et de services techniques.

Le SRF fournit des normes communes en matière d'approvisionnement en vue de la consolidation et de l'intégration des données sur les achats utilisées dans l'ensemble des ministères. Il constitue aussi une base pour l'échange de données sur l'approvisionnement avec les autres gouvernements.

Le **Service de gestion des biens excédentaires** veille à la disposition de tous les biens meubles excédentaires, à l'exception des véhicules automobiles, par le recyclage et la vente. L'année dernière, on a recyclé une valeur de 1,7 million de dollars en meubles et équipement. Les articles excédentaires jugés non recyclables ont été vendus aux sociétés de bienfaisance et au grand public. On en a tiré des recettes de plus de 200 000 $.

Direction des services d'information

Cette direction administre les services d'information essentiels de l'ensemble du gouvernement, dont le standard téléphonique de Queen's Park, les divers répertoires, les publications, le centre d'entreposage des dossiers, la traduction et la livraison du courrier gouvernemental.

Le **Bureau des renseignements** est un service d'information du public, qui a répondu au cours de l'exercice 1989-1990 à plus de 335 000 demandes de renseignements. Le Bureau a publié *Les arts à Queen's Park* et *Voici l'Ontario*.

Le **standard téléphonique de Queen's Park** a été modernisé. Il offre maintenant la possibilité d'effectuer des appels-conférences, intercepte automatiquement les appels à des numéros inopérants (changés) et donne les nouveaux numéros de téléphone. Le standard a traité plus de 5,2 millions d'appels.

La section des **Bases de données et répertoires** compile et distribue des renseignements sur les programmes du gouvernement de l'Ontario à l'aide d'une base de données électronique et de publications. *GUIDE (Government Users Information Database in Electronic form)* est le principal système d'information utilisé en accès direct pour répondre aux demandes du public. Les répertoires publiés comprennent l'annuaire téléphonique du gouvernement de l'Ontario et le *KWIC (Key Word In Context) Index to Services*. La section coordonne également la collecte des renseignements qui figurent dans les pages bleues de 35 annuaires téléphoniques publics en Ontario. On a aussi entrepris la publication en français du *Répertoire des services offerts au public*.

Publications Ontario coordonne la diffusion des publications gouvernementales par l'entremise de la librairie du gouvernement de l'Ontario à Toronto, d'un service de commandes postales et téléphoniques, et d'un système de dépôt utilisable dans toutes les bibliothèques de la province. Au cours de l'exercice 1989-1990, 1,5 million de publications ont été vendues, et près de 1,8 million distribuées à titre gracieux.

Le **Centre d'entreposage des dossiers** permet de conserver en lieu sûr et de retrouver les dossiers inactifs de tous les ministères et organismes, qu'ils soient sur papier, bobine d'ordinateur ou microfilm. En 1989-1990, on a entreposé quelque 475 000 pieds cubes de dossiers inactifs, dont environ 111 000 pieds cubes dans des installations du secteur privé. On a autorisé l'élargissement du Centre d'entreposage des dossiers de Mimico.

Le **Service de traduction du gouvernement** fournit des traductions, de l'anglais au français et du français à l'anglais, aux ministères et aux organismes de catégorie I. La section des services linguistiques dresse une liste substantielle de fournisseurs du secteur privé répondant à ses normes de sélection et auxquels les ministères peuvent s'adresser pour leurs traductions non officielles.

Direction des services généraux

La Direction des services généraux fournit six catégories de services aux ministères et aux organismes admissibles : assurance et gestion des risques; services de documents officiels et de messages de félicitations; recouvrement central des arriérés; service de paiements; rapprochement des comptes bancaires du gouvernement; services de suivi des chèques, et soutien aux campagnes organisées par des employés à titre bénévole.

La **Section des assurances et de la gestion des risques** administre les programmes d'assurance et de protection contre les risques, y compris la passation de contrats d'assurance pour le gouvernement. Elle conseille aussi les ministères et organismes gouvernementaux en matière de prévention des pertes par la réduction des risques. En 1989-1990, les divers types d'assurances souscrites auprès de plusieurs compagnies ont fait l'objet de quelque 80 contrats, dont les primes se sont élevées à près de 17 millions de dollars. Une étude continue visant à examiner s'il est possible d'opter pour une forme d'autoassurance au lieu de souscrire l'assurance responsabilité civile auprès de compagnies privées a permis de déterminer que, dans les conditions actuelles, il est plus économique de contracter des assurances.

Le **Service des documents officiels** effectue les recherches nécessaires et prépare les documents relatifs aux nominations et aux titres fonciers de l'Ontario, pour les divers ministères et organismes. Plus de 15 700 documents officiels ont été émis sous le Grand Sceau de l'Ontario, le Sceau privé du lieutenant-gouverneur et le sceau du ministère des Services gouvernementaux, et plus de 39 700 documents ont été consignés et microfilmés.

Le personnel du Service a également préparé 22 560 messages de félicitations adressés à des Ontariens à l'occasion d'un anniversaire spécial ou encore pour marquer des faits remarquables ou des occasions spéciales.

Le **Service central de recouvrement** aide les ministères clients à recouvrer les comptes arriérés. Au cours de 1989-1990, 91 programmes gouvernementaux y ont eu recours pour recouvrer au total 10 millions de dollars au profit du Trésor.

Les **Services de traitement des paiements** effectuent les paiements provenant du Trésor pour le compte de tous les ministères. Au cours de l'année, quelque 9,4 millions de paiements ont été effectués par chèque, et 2,9 millions par virement électronique.

Les **Services de rapprochement** sont chargés du rapprochement, pour le compte du ministère du Trésor et de l'Économie, des paiements effectués sur 20 comptes bancaires approvisionnés par le Trésor. Les ministères ont fait quelque 20 000 demandes de renseignements au sujet du traitement des chèques et 7 000 oppositions au paiement de chèques ont été traitées, de même que 5 000 endossements présumés frauduleux.

Les **Programmes de bénévolat des employés** fournissent une formation en bénévolat, une aide sur le plan administratif et un contrôle des finances pour trois campagnes menées par des employés au profit d'oeuvres de bienfaisance, notamment Centraide de la communauté urbaine de Toronto et des environs, le Front commun pour la santé et des collectes de sang dans la région du grand Toronto.

Direction des services d'information sur les ressources humaines

La Direction des services d'information sur les ressources humaines (SIRH) a été créée le 1er avril 1989. Elle fusionne l'ancien projet CHRIS (Système général d'information sur les ressources humaines) et la section des services des données de la Direction des données et des avantages sociaux des employés. Les SIRH fournissent des services de qualité en matière d'information sur les ressources humaines; ils veillent, par exemple, à l'élaboration et au fonctionnement de systèmes de paye, d'enregistrement des présences et d'autres types d'information. Ce service unifié met l'accent sur les services plutôt que sur les systèmes.

En 1989, le Conseil de gestion du gouvernement autorisait l'adoption d'un système simplifié de gestion de la paye des fonctionnaires (SYSPAI) pour les services de paye de l'ensemble des ministères. Le SYSPAI remplacera tous les systèmes de paye des employés permanents et temporaires ainsi que des retraités. Il desservira aussi les membres de l'Assemblée législative. Le nouveau système fournira des services de paye d'une valeur de trois millions de dollars à quelque 100 000 fonctionnaires et des pensions à plus de 35 000 retraités.

Direction des services de santé et de sécurité pour les employés

Un programme d'éducation en matière de santé, appliqué à l'échelle de la province, a remplacé les services de traitement offerts dans le passé aux fonctionnaires de l'agglomération torontoise. Comme les ministères fournissent maintenant des services de premiers soins à leurs employés, les professionnels de la santé au travail concentrent leurs efforts sur l'éducation en vue de préserver la santé chez les fonctionnaires. Des programmes sur la protection du dos, le contrôle du stress et l'ergonomie pour les utilisateurs d'écrans cathodiques ont remporté un vif succès et ont été offerts à tous les employés en Ontario.

Des infirmières en médecine du travail veillent à la promotion de la santé, offrent des services de counseling et se rendent sur les lieux de travail. Des professionnels peuvent concevoir des programmes d'éducation qui répondent aux besoins particuliers d'une section ou d'une direction au sein d'un ministère.

Neuf des 10 centres de santé des employés ont changé de vocation, passant du traitement à la promotion et à l'éducation. À cause de la nature du travail effectué au laboratoire de santé publique, les soins primaires et les services de premiers soins y ont été maintenus.

Des services de réadaptation et de counseling sont offerts aux chefs de service et aux membres du personnel. Ces services confidentiels et volontaires sont dispensés par des spécialistes et touchent la toxicomanie, les problèmes personnels et de rendement au travail, la réadaptation et la prise en charge des enfants. Les conseillers en réadaptation facilitent le retour au travail des fonctionnaires recevant des prestations de la Commission des accidents du travail ou des prestations d'invalidité de longue durée dans un poste adapté à leur situation.

Les superviseurs et chefs de service peuvent recevoir une formation qui les aide à aborder les problèmes de rendement au travail. Un programme pilote sur l'identification des problèmes de toxicomanie s'est avéré efficace et s'ajoutera à la liste des programmes offerts de façon régulière.

La section des services de sécurité élabore des plans de sécurité en cas d'incendie, conformément au *Code des incendies de l'Ontario*. Les conseillers en sécurité inspectent les dispositifs de sécurité et de prévention des incendies dans les installations gouvernementales. Des analyses de la qualité de l'air et des matières dangereuses sont effectuées sur demande.

Direction de l'administration des régimes d'avantages sociaux et de retraite

La Direction de l'administration des régimes d'avantages sociaux et de retraite, créée le 1er avril 1989, administre les régimes d'avantages sociaux pour plus de 120 000 employés actuels et retraités du gouvernement et pour les personnes à leur charge. Elle offre aussi des services similaires pour les membres de l'Assemblée législative et juges provinciaux. Elle prépare en outre des relevés annuels d'avantages sociaux à l'intention des employés de la fonction publique de l'Ontario. L'Unité de la rémunération des cadres offre des services de paye et d'autres services aux membres du Régime de rémunération des cadres.

La Direction a modifié et a amélioré ses systèmes et son mode d'opération afin d'offrir un meilleur service et de s'adapter aux modifications législatives apportées par la *Loi sur les régimes de retraite* et ses règlements d'application ainsi que par la *Loi sur le régime de retraite des fonctionnaires*.

La Section de l'administration des régimes de retraite et d'avantages sociaux calcule l'indice de pension pour près de 33 000 anciens employés de la fonction publique de l'Ontario et leurs personnes à charge, administre le régime d'avantages sociaux qui s'y rattache et détermine le droit à la pension pour tous les employés ayant quitté leur emploi.

La Section de l'interprétation, de la planification et de la communication de l'information fournit l'interprétation nécessaire à l'administration des avantages sociaux et des régimes de retraite pour les membres du personnel et les ministères clients. Par ailleurs, elle a fourni des services de secrétariat à la Commission du régime de retraite des fonctionnaires et à la Commission des avantages sociaux des juges provinciaux.